

НЕЙРОЛИНГВИСТИЧЕСКОЕ ПРОГРАММИРОВАНИЕ



НЛП ДЛЯ ЧАЙНИКОВ кратко и понятно

Виталий Гурьев

Виталий Гурьев

НЛП для чайников:

кратко и понятно

<https://litres.ru/74439999>

SelfPub; 2026

Аннотация

Эта книга — карманная шпаргалка по НЛП для тех, у кого нет времени на толстые учебники и кто хочет получить работающий инструмент за пять минут чтения. Весь материал изложен в формате коротких карточек: одна глава — одна техника, без теории ради теории и без профессионального жаргона. Вы мгновенно поймёте, что такое якорь, раппорт и рефрейминг, благодаря бытовым аналогиям: «якорь — это как рингтон, только для эмоций», «раппорт — это как настройка на одну волну радио». Каждая глава заканчивается одним упражнением на тридцать секунд, которое можно выполнить прямо сейчас: в лифте, в очереди, перед совещанием. Книга не заменяет глубокое изучение НЛП, а служит «аварийным набором» для тех, кому нужен быстрый и понятный результат без погружения в теорию.

Содержание

Глава 1. Раппорт: как настроиться на чужую волну	4
Конец ознакомительного фрагмента.	26

Виталий Гурьев

НЛП для чайников:

кратко и понятно

Глава 1. Раппорт: как настроиться на чужую волну

Представьте, что вы пытаетесь поймать любимую радиостанцию в машине, крутите ручку настройки, а из динамиков доносится только треск и обрывки чужих голосов. Вы говорите громче, повторяете фразу, меняете формулировку, однако собеседник продолжает смотреть сквозь вас, кивает невпопад и отвечает совсем не на то, что вы сказали. Знакомое ощущение, правда? Именно так выглядит разговор двух людей, которые настроены на разные частоты. Один вещает на волне «давайте разберёмся в деталях», второй принимает сигнал «давай уже что-нибудь решим», и оба искренне уверены, что проблема в собеседнике, а не в настройке приёмника.

Раппорт в НЛП — это и есть та самая ручка настройки, только крутите вы её не на корпусе чужого радиоприёмника, а в собственном восприятии. Вы осознанно подстраиваете

свой темп, голос, позу и даже дыхание под человека напротив, чтобы ваши сигналы начали совпадать и чтобы собеседник перестал воспринимать вас как помеху на своей частоте. Слово «раппорт» пришло из французского и буквально означает «связь» или «соответствие», хотя в повседневной практике НЛП его удобнее переводить как «пойманная волна». Когда волна поймана, вам не нужно кричать, повторять, давить или уговаривать, потому что собеседник уже слышит вас так, как вы этого хотите. Когда волна не поймана, даже самая блестящая идея разбивается о стену непонимания, и человек вежливо улыбается, думая о своём ужине или о неоплаченном счёте за электричество.

Хорошая новость состоит в том, что для настройки на чужую волну не нужен диплом психолога, двадцать лет медитации или врождённый дар эмпатии. Раппорт строится из вполне конкретных, наблюдаемых и воспроизводимых элементов, каждый из которых можно освоить за один вечер и закрепить за неделю практики. Представьте, что перед вами три ручки настройки на невидимой панели: одна отвечает за тело, вторая за голос, третья за темп речи. Большинство людей в разговоре интуитивно подстраиваются хотя бы по одному из этих каналов, однако делают это бессознательно и нестабильно, поэтому контакт то возникает, то рвётся, как плохо припаянный провод. Задача этой главы — показать, как взять эти три ручки в осознанные руки и поворачивать их точно и плавно, не превращая беседу в пародию и не вы-

зывая у собеседника тревожного ощущения, что его копируют.

Начнём с тела, потому что именно телесная подстройка считается быстрее всего и работает раньше, чем вы успеете произнести первое слово. Когда два человека сидят за столом и один из них откинулся на спинку стула, закинув ногу на ногу, а второй подаётся вперёд, уперев локти в столешницу, между ними уже существует физическое противоречие, которое мозг считывает как сигнал «мы в разных состояниях». Подстройка по телу означает, что вы принимаете позу, в целом похожую на позу собеседника, однако не идентичную до миллиметра. Если человек скрестил руки, вам не обязательно складывать свои точно так же, достаточно слегка сблизить предплечья или положить одну руку поверх другой. Если собеседник сидит с прямой спиной и держит голову чуть наклонённой, вы выпрямляете спину и повторяете лёгкий наклон, создавая ощущение «мы сидим в одном ритме». Ключевое слово здесь — «в целом», потому что дословное копирование позы превращает вас в зеркало, а зеркало вызывает не доверие, а раздражение. Тело должно говорить «я рядом, я похож на тебя», а не «я твой клон, я слежу за каждым твоим движением».

Второй канал подстройки — голос, и здесь речь идёт не о содержании слов, а об их звучании. Обратите внимание на громкость, с которой говорит собеседник, на высоту тона, на то, звучит ли его голос грудным резонансом или уходит в го-

лову, в нос, в горло. Если человек говорит тихо и мягко, а вы отвечаете ему раскатистым баритоном на весь офис, вы буквально перекрикиваете его частоту, и он инстинктивно сжимается, даже если сознательно не понимает почему. Подстройка по голосу означает, что вы находите тот же регистр, ту же громкость, ту же мягкость или твёрдость, которая звучит в голосе собеседника, и отвечаете ему из этой же точки. Это не значит, что вы должны шептать, если человек шепчет, или басить, если он басит, достаточно сократить разницу так, чтобы ваши голоса звучали как инструменты из одного оркестра, а не как скрипка и отбойный молоток на одной сцене.

Третий канал — темп речи, и он часто оказывается самым недооценённым, хотя именно рассинхронизация по темпу создаёт ощущение «он меня не слышит» или «она слишком торопит». Быстрый собеседник, которому вы отвечаете медленно и обстоятельно, начинает ёрзать, перебивать, додумывать за вас, потому что его внутренний процессор уже обработал мысль и ждёт следующего пакета данных. Медленный собеседник, которого вы торопите пулемётной речью, теряет нить, напрягается и в итоге просто отключается, вежливо кивая. Подстройка по темпу означает, что вы сознательно ускоряетесь или замедляетесь, входя в ритм собеседника, и делаете это не рывком, а плавно, как опытный водитель подстраивается под скорость потока, не создавая аварийной ситуации. Попробуйте прямо сейчас вспомнить последний разговор, в котором вам было некомфортно, и спросите се-

бья: было ли там рассинхронизации по одному из этих трёх каналов? В подавляющем большинстве случаев вы обнаружите, что тело, голос или темп не совпадали, и именно это создавало то самое ощущение «мы говорим на разных языках», хотя язык был один и тот же.

Теперь поговорим о зеркалировании и о том, почему правило семидесяти процентов спасает от превращения в карикатуру. Когда новички слышат слово «зеркалирование», они представляют себе человека, который синхронно повторяет каждое движение собеседника, как отражение в кривом зеркале, и именно поэтому первая попытка установить раппорт часто заканчивается провалом. Собеседник чешет нос, и вы тут же чешете нос, собеседник перекладывает телефон из правой руки в левую, и вы делаете то же самое, и через две минуты человек начинает подозревать, что над ним издеваются. Правило семидесяти процентов гласит, что вы повторяете не все движения и не дословно, а лишь общую картину, примерно семьдесят процентов из того, что делает собеседник, при этом добавляя тридцать процентов собственного стиля. На практике это выглядит так: человек кладёт локти на стол и подпирает подбородок ладонью, вы кладёте локти на стол, но не подпираете подбородок, а просто складываете руки перед собой. Человек закидывает ногу на ногу, вы меняете позу через несколько секунд и тоже меняете положение ног, однако не одновременно и не в точности. Эта задержка в три-пять секунд и эта неполная иден-

тичность создают ощущение естественного совпадения, а не слепого копирования. Собеседник не фиксирует внимание на ваших движениях, однако его бессознательное считывает паттерн «этот человек двигается примерно как я» и делает вывод «этот человек безопасен и понятен».

Отдельного разговора заслуживает дыхание, потому что оно является тем невидимым мостом между двумя людьми, который работает даже тогда, когда все остальные каналы молчат. Дыхание — это самый базовый ритм тела, более глубокий, чем жест, более первичный, чем голос, и когда два человека начинают дышать в одном темпе, между ними возникает физиологическая синхронизация, которую трудно объяснить словами, однако легко почувствовать. Подстройка по дыханию не означает, что вы должны демонстративно сопеть в такт собеседнику или смотреть ему в грудь, отслеживая каждый вдох. Достаточно краем зрения уловить ритм подъёма и опускания плеч или грудной клетки, а затем мягко синхронизировать свой вдох и выдох с этим ритмом. Если человек дышит часто и поверхностно, вы не делаете глубоких медленных вдохов, а входите в его частоту, и уже потом, когда контакт установлен, можете начать постепенно замедлять собственное дыхание, увлекая собеседника за собой в более спокойное состояние. Этот приём работает особенно хорошо в ситуациях, когда человек взволнован, расстроен или зол, потому что прямое указание «успокойся и дыши глубже» вызывает сопротивление, а незаметная синхронизация и плав-

ное ведение позволяют снизить накал без единого слова.

Следующий элемент раппорта, который многие упускают, касается слов-маркеров, то есть тех ключевых слов и выражений, которые собеседник повторяет чаще всего и которые для него являются эмоционально заряженными. Один человек говорит «меня это напрягает», другой говорит «меня это задевает», третий скажет «это вызывает дискомфорт», и за этими разными словами стоит разная внутренняя картина мира. Когда вы в ответ на «меня это напрягает» говорите «понимаю, тебя это задевает», вы формально соглашаетесь, однако на уровне слов-маркеров вы говорите на чужом языке, и собеседник чувствует лёгкое несовпадение. Подстройка по словам-маркерам означает, что вы берёте именно то слово, которое использует собеседник, и возвращаете его в своей речи. Он говорит «напрягает», вы говорите «действительно напрягает», он говорит «ситуация», вы не заменяете это на «проблема» или «история», а повторяете «эта ситуация». Это работает незаметно, потому что сознание не фиксирует повторение одного и того же слова, однако бессознательное собеседника отмечает: «он использует мои слова, значит, он думает похоже, значит, ему можно доверять». Повторять слова-маркеры нужно естественно, вплетая их в свои фразы, а не цитируя собеседника дословно после каждой его реплики, иначе эффект естественности разрушится и появится ощущение попугайничества.

Совершенно отдельная история — раппорт в переписке,

потому что в мессенджерах, электронной почте и деловых чатах мы лишены тела, голоса и дыхания, и привычные каналы подстройки просто исчезают. Здесь на первый план выходят другие маркеры: длина сообщений, скорость ответа, использование или неиспользование смайлов, стиль пунктуации, обращение на «ты» или на «вы», наличие или отсутствие приветствия и подписи. Если собеседник пишет короткими рублеными фразами без знаков препинания, а вы отвечаете ему тремя абзацами с обращениями, причастными оборотами и тремя восклицательными знаками, возникает тот же эффект расстроенного радио, только в текстовом формате. Подстройка в переписке означает, что вы смотрите на стиль собеседника и отвечаете в похожем объёме, с похожей скоростью и в похожей тональности. Он пишет без смайлов, вы убираете смайлы, он ставит точки в конце каждого предложения, вы делаете то же самое, он обращается по имени, вы тоже используете имя. Если собеседник отвечает через час, не стоит бомбить его сообщением каждые две минуты, лучше выдержать паузу и ответить в том же ритме. Раппорт в переписке строится на уважении к чужому формату, и человек, который пишет в вашем формате, воспринимается как «свой», даже если вы ни разу не видели друг друга вживую.

Как же понять, что раппорт установлен и волна поймана? Существуют вполне конкретные признаки, которые можно наблюдать без всякой мистики и экстрасенсорики. Первый признак — собеседник начинает произвольно подстраи-

ваться под вас, то есть вы больше не ведёте, а обмен идёт в обе стороны: вы сменили позу, и он через несколько секунд тоже поменял положение тела. Второй признак — паузы становятся комфортными, тишина в разговоре больше не вызывает желания срочно заполнить её словами, потому что оба чувствуют, что контакт держится и без непрерывного говорения. Третий признак — собеседник начинает раскрываться, делиться деталями, которые не обязан рассказывать, задавать встречные вопросы, проявлять любопытство к вашей позиции. Четвёртый признак — меняется тон и темп речи, голос становится мягче, спокойнее, более «домашним», как будто человек перестал держать оборону. Пятый признак — появляются маркеры согласия в теле: кивки, лёгкая улыбка, разворот корпуса в вашу сторону, раскрытые ладони. Достаточно двух-трёх из этих пяти сигналов, чтобы с уверенностью сказать, что настройка состоялась и можно переходить к сути разговора.

Теперь поговорим о том, что чаще всего ломает раппорт на корню, и почему новички наступают на одни и те же грабли. Самая распространённая ошибка — слишком явное и слишком быстрое копирование, когда человек решает «сейчас я установлю раппорт» и начинает синхронно повторять каждое движение собеседника, как тень. Собеседник поднимает руку, и вы поднимаете руку, он откидывается назад, и вы откидываетесь назад, он берёт чашку, и вы хватаете свою чашку. Через тридцать секунд человек чувствует, что за ним

наблюдают и передразнивают, и вместо доверия возникает тревога и раздражение. Вторая ошибка — потеря естественности, когда человек так сосредоточен на технике подстройки, что забывает слушать содержание разговора, не слышит вопросов собеседника, отвечает невпопад и выглядит как робот, выполняющий запрограммированную последовательность действий. Третья ошибка — попытка подстроиться сразу по всем каналам одновременно, когда новичок пытается контролировать позу, голос, темп, дыхание и слова-маркеры в одну секунду, перегружает собственное внимание и в итоге не делает ничего как следует. Четвёртая ошибка — использование раппорта как манипулятивного приёма с холодным расчётом, и собеседник считает неискренность не на уровне логики, а на уровне ощущений, потому что тело выдаёт напряжение, а глаза остаются пустыми и не участвуют в контакте. Раппорт работает тогда, когда за техникой стоит подлинный интерес к человеку, пусть даже небольшой и профессиональный, потому что без этого интереса все три канала подстройки превращаются в механический спектакль, который разваливается при первой же проверке.

Раппорт с незнакомцем, коллегой и ребёнком строится по-разному, и понимание этих различий экономит массу неловких моментов. С незнакомцем в очереди, в лифте или на конференции у вас есть максимум тридцать секунд, чтобы установить минимальный контакт, и здесь лучше всего работает подстройка по телу и темпу речи в сочетании с ней-

тральной фразой-мостиком. Вы ловите ритм дыхания человека, принимаете похожую позу, если он стоит, вы тоже стоите, если он переступает с ноги на ногу, вы тоже слегка переминаетесь, а затем произносите что-то нейтральное и необязательное: комментарий о погоде, о длине очереди, о том, что лифт сегодня снова медленный.

Ключевое правило здесь — не вторгаться в личное пространство и не задавать вопросов, требующих развёрнутого ответа, потому что незнакомец ещё не дал вам разрешения на контакт, и ваша задача — просто показать, что вы не угроза, что вы на той же частоте и что разговор, если он случится, будет лёгким. С коллегой ситуация другая, потому что у вас уже есть общий контекст, общие задачи и история взаимодействий, и раппорт здесь строится через подстройку к рабочему ритму и к стилю коммуникации. Если коллега любит обсуждать задачу у доски, стоя и жестикулируя, не стоит усаживать его за стол и требовать письменного описания, лучше встать рядом, взять маркер и включиться в его формат. Если коллега общается короткими сообщениями в чате, не стоит звонить ему и устраивать двадцатиминутный созвон ради одного вопроса, лучше написать три строки и получить ответ через минуту.

С ребёнком раппорт строится через подстройку к его уровню, в буквальном и переносном смысле: вы приседаете или садитесь так, чтобы ваши глаза оказались на уровне его глаз, вы замедляете речь и упрощаете формулировки, вы го-

ворите о том, что важно для него прямо сейчас, а не о том, что важно для вас через час. Ребёнок не считывает ваши намерения по логике, он считывает их по телу, по голосу и по тому, смотрите ли вы ему в глаза или поверх его головы в телефон. Когда вы присели, замедлились и сказали «я вижу, что ты расстроен», вместо «прекрати реветь, ничего страшного не случилось», вы попадаете в его волну, и контакт возникает мгновенно, потому что ребёнок чувствует: этот большой человек сейчас на моей стороне и говорит на моём языке.

Завершим эту главу упражнением, которое займёт ровно тридцать секунд и которое можно выполнить прямо сейчас, в лифте, в очереди за кофе или в ожидании приёма у врача. Суть упражнения проста: выберите любого человека рядом с вами, не обязательно вступать с ним в разговор, достаточно просто наблюдать. Первые десять секунд вы замечаете его позу: стоит он или сидит, как расположены руки, наклонена ли голова, напряжены ли плечи. Следующие десять секунд вы мягко принимаете похожую позу, не копируя дословно, а повторяя общий паттерн с задержкой в пару секунд и с тридцатью процентами собственного стиля. Последние десять секунд вы наблюдаете за дыханием этого человека, замечаете ритм и глубину, и делаете один-два вдоха в том же темпе. Всё, упражнение завершено, вам не нужно ничего говорить, не нужно ничего доказывать, не нужно вступать в контакт, вы просто тренируете навык наблюдения и подстройки.

Если вы повторите это упражнение три-четыре раза в день в течение недели, вы заметите, что в разговорах стало легче находить общий язык, что собеседники чаще кивают, чаще улыбаются и чаще говорят «да» в ответ на ваши предложения. Это не магия и не гипноз, это просто настройка приёмника на нужную частоту, и чем чаще вы крутите ручку, тем точнее и быстрее получается поймать волну. Раппорт — это не про то, чтобы понравиться, и не про то, чтобы манипулировать, это про то, чтобы создать пространство, в котором два человека могут слышать друг друга без помех, и в этом пространстве любые слова, любые идеи и любые просьбы звучат чисто и доходят до адресата. Следующая глава покажет, что делать с этим пространством дальше, как не просто настроиться на волну собеседника, но и мягко направить разговор в нужную сторону, однако это будет уже другая история, а пока — тридцать секунд, три шага, и вы уже на чужой волне.

Вернёмся к аналогии с расстроенным радио и углубим её, потому что она точнее, чем кажется на первый взгляд. Когда радиоприёмник настроен на неправильную частоту, вы слышите не тишину, а смесь полезного сигнала и шума, обрывки мелодии, треск статических разрядов и голоса соседних станций, наложенные друг на друга. Точно так же в разговоре без раппорта собеседник улавливает не тишину, а искажённую версию вашего сообщения: часть слов доходит, часть теряется, часть искажается внутренним шумом его собствен-

ных мыслей, тревог и предубеждений. Вы произносите фразу «давай обсудим бюджет проекта», а собеседник, настроенный на частоту «меня опять будут критиковать», слышит «давай я найду, к чему придраться в твоей работе». Вы говорите «мне нужна твоя помощь», а человек на частоте «от меня чего-то хотят и будут нагружать» воспринимает это как «сейчас на меня свалят чужие задачи». Раппорт убирает этот статический шум, потому что когда вы настроены на одну частоту, сигнал проходит чисто, без искажений, без наложения чужих станций, и собеседник слышит именно то, что вы сказали, а не то, что ему послышалось сквозь помехи. Эта метафора полезна ещё и тем, что снимает вину с обоих участников разговора: никто не виноват, что приёмник расстроен, достаточно просто покрутить ручку, и никто не обязан быть «правильной частотой», потому что в НЛП нет единственно верной волны, есть только совпадение или несовпадение двух конкретных людей в конкретный момент времени.

Три канала подстройки — тело, голос и темп речи — не существуют изолированно, они переплетаются и усиливают друг друга, как три струны в аккорде. Когда вы подстраиваетесь только по телу, однако говорите чужим голосом и в чужом темпе, контакт получается хрупким, потому что два канала из трёх кричат «мы разные». Когда вы подстраиваетесь по голосу и темпу, однако сидите в совершенно другой позе, собеседник чувствует лёгкое несоответствие, которое не может назвать, но которое мешает полному расслаблению. Наи-

большую силу раппорт набирает тогда, когда все три канала работают одновременно и в одном направлении, создавая цельный сигнал «я с тобой, я похож на тебя, я понимаю твой ритм». При этом не нужно включать все три канала в первую же секунду разговора, достаточно начать с одного, обычно с тела, потому что оно считывается мгновенно и не требует словесного контакта, затем добавить голос, когда вы начнёте говорить, и наконец выровнять темп, когда диалог наберёт обороты. Такая последовательная подстройка выглядит естественно и не перегружает ваше внимание, потому что вы не пытаетесь контролировать всё сразу, а добавляете элементы один за другим, как музыкант, который сначала настраивает одну струну, потом вторую, потом третью, и только потом берёт первый аккорд.

Правило семидесяти процентов в зеркалировании имеет не только практический, но и психологический смысл, потому что тридцать процентов различия оставляют вам собственную идентичность в контакте. Если вы копируете собеседника на сто процентов, вы исчезаете как отдельная личность и превращаетесь в эхо, а эхо не вызывает доверия, потому что у него нет собственного мнения, собственной позиции и собственной ценности. Тридцать процентов собственного стиля — это ваша улыбка, ваш наклон головы, ваш жест, который не совпадает с жестом собеседника, и именно эти различия говорят бессознательному собеседника: «этот человек похож на меня, однако он отдельный, он настоящий,

у него есть своё». Баланс между сходством и различием — это и есть раппорт в его наиболее точном определении, потому что полное сходство пугает, а полное различие отталкивает, и только семьдесят процентов совпадения создают ту золотую середину, в которой человек чувствует: «он как я, но не я, и это безопасно». На практике правило семидесяти процентов реализуется через задержку и через неполноту: вы повторяете позу не мгновенно, а через три-пять секунд, и не полностью, а в общем контуре, сохраняя собственные детали. Собеседник откинулся на спинку стула, вы откидываетесь через несколько секунд, однако руки оставляете на столе, а не складываете на груди, как он. Собеседник наклонил голову вправо, вы наклоняете голову чуть влево или оставляете прямо, но при этом повторяете общий наклон корпуса. Эти мелкие различия не видны сознанию, однако бессознательное фиксирует их как доказательство, что перед ним живой человек, а не зеркало, и расслабляется, позволяя контакту углубляться.

Дыхание как невидимый мост заслуживает ещё одного наблюдения, связанного с тем, что оно связано не только с физиологией, но и с эмоциональным состоянием человека. Когда человек спокоен, его дыхание ровное, глубокое, диафрагмальное, и грудная клетка движется плавно. Когда человек тревожен или зол, дыхание становится частым, поверхностным, ключичным, и плечи поднимаются и опускаются быстрее. Подстраиваясь по дыханию, вы не просто синхронизи-

руете ритм, вы входите в эмоциональное состояние собеседника на телесном уровне, и это создаёт то самое ощущение «он меня чувствует», которое невозможно передать словами. Когда вы дышите в одном ритме с человеком, ваш мозг получает сигнал «мы в одной ситуации, мы в одном состоянии», и это снижает уровень защитных реакций, потому что мозг перестаёт воспринимать вас как чужого и потенциально опасного. Этот механизм работает даже тогда, когда вы не видите собеседника, например в телефонном разговоре, где вы можете уловить ритм дыхания по паузам в речи, по микроразговору вдоха и выдоха, и подстроиться под этот ритм, не произнося ни слова. Попробуйте в следующем телефонном разговоре обратить внимание на то, как часто собеседник делает паузы для вдоха, и подстройте свой ритм речи под эти паузы, и вы заметите, что разговор потечёт мягче, а собеседник станет более открытым и словоохотливым.

Слова-маркеры работают не только в устном разговоре, но и в переписке, и в деловой документации, и даже в комментариях в социальных сетях. Когда клиент пишет вам «эта ситуация меня напрягает», а вы отвечаете «мы решим эту проблему», вы используете слово «проблема», которого клиент не произносил, и на уровне слов-маркеров контакт слегка размыкается. Если же вы отвечаете «понимаю, что эта ситуация напрягает, давайте разберёмся», вы возвращаете клиенту его собственное слово, и он чувствует, что его услышали буквально, а не интерпретировали. То же самое работает

с профессиональными терминами, с жаргоном, с уменьшительно-ласкательными или, наоборот, формальными формами слов. Если собеседник называет документ «бумагой», не называйте его «документом», если он говорит «созвон», не заменяйте это на «видеоконференция», потому что каждое такое слово — это маленький кусочек чужой картины мира, и когда вы используете чужие слова, вы входите в чужую картину и становитесь в ней своим. Повторение слов-маркеров не должно быть навязчивым, достаточно одного-двух ключевых слов за весь разговор, однако эти одно-два слова, возвращённые собеседнику в его же формулировке, создают ощущение глубокого понимания и внимания, которое трудно достичь другими средствами.

Раппорт в переписке имеет ещё одну тонкость, связанную со временем ответа и с ритмом обмена сообщениями. В живой беседе темп задаётся автоматически, потому что вы слышите, когда собеседник закончил фразу и когда ожидает ответа. В переписке темп определяется временем между сообщениями, и если один человек пишет мгновенно, а второй отвечает через час, возникает рассинхронизация, которая воспринимается как незаинтересованность или как давление. Подстройка по ритму переписки означает, что вы отвечаете примерно в том же временном окне, в котором вам пишут: если собеседник отвечает через пять минут, вы не заставляете его ждать два часа, однако и не отвечаете мгновенно, если он привык к паузе в пятнадцать минут. Этот ритм не

является жёстким правилом, скорее это ориентир, который помогает не создавать лишнего напряжения в канале, где нет тела, нет голоса и нет дыхания, и где единственным носителем контакта остаются слова, их количество, их оформление и скорость появления на экране.

Признаки установленного контакта, о которых мы говорили выше, стоит дополнить ещё одним важным наблюдением: раппорт — это не статичное состояние, а динамический процесс, который может ослабевать и усиливаться в течение одного разговора. Вы можете поймать волну в начале беседы, однако через десять минут собеседник отвлекается, меняет позу, уходит в мысли, и контакт ослабевает. Это нормально и не означает, что вы сделали что-то не так, это означает, что раппорт требует периодической подстройки, как радиоприёмник требует периодической корректировки настройки при смене станции или при появлении помех. Внимательный собеседник замечает момент, когда контакт ослабевает, и мягко возвращается к подстройке: меняет позу, подстраивает голос, повторяет слово-маркер, и волна восстанавливается без всяких усилий. Этот навык — замечать момент рассинхронизации и мягко возвращаться в контакт — приходит с практикой и является, пожалуй, самым ценным умением, которое даёт раппорт, потому что в реальной жизни разговоры длятся не тридцать секунд, а минуты и часы, и удержать волну на всём протяжении беседы так же важно, как и поймать её в первые мгновения.

Ошибки новичка включают ещё один аспект, который редко обсуждается: ожидание мгновенного результата. Раппорт не всегда устанавливается за пять секунд, иногда человеку нужно время, чтобы привыкнуть к вашему присутствию, чтобы проверить, не угрожаете ли вы, чтобы решить, готов ли он к контакту. Новичок, не получив мгновенной отдачи, решает, что техника не работает, и бросает подстройку, а между тем достаточно было ещё десяти секунд тишины и спокойного присутствия, чтобы собеседник сам сделал шаг навстречу. Терпение и отсутствие ожидания — это невидимые компоненты раппорта, которые не описаны ни в одном учебнике, однако без которых техника остаётся механической и безжизненной. Дайте собеседнику время, не давите, не торопите, не требуйте немедленного отклика, и контакт возникнет сам, как возникает тишина после последней ноты мелодии, не потому что вы её создали, а потому что вы дали ей пространство для появления.

Три сценария раппорта — с незнакомцем, коллегой и ребёнком — объединяет один общий принцип: подстройка всегда идёт от собеседника к вам, а не от вас к собеседнику. Вы не навязываете свою частоту, вы входите в чужую, и только потом, когда контакт установлен, можете мягко предложить свою. С незнакомцем это означает, что вы не начинаете с длинного монолога о себе, а произносите короткую фразу и ждёте реакции, подстраиваясь под ответ. С коллегой это означает, что вы сначала слушаете его версию зада-

чи, его ритм обсуждения, его предпочтения по формату, и только потом предлагаете свой взгляд. С ребёнком это означает, что вы сначала входите в его мир, в его игру, в его эмоцию, и только потом пытаетесь сказать что-то своё. Этот принцип «сначала войти, потом предложить» является универсальным ключом к раппорту в любой ситуации, от деловых переговоров до укладывания ребёнка спать, от разговора с недовольным клиентом до беседы с пожилым родственником, который хочет быть услышанным, но не хочет, чтобы его перебивали.

Упражнение на тридцать секунд, описанное ранее, можно расширить и усложнить, когда базовый навык будет освоен. После того как вы научились замечать позу, голос и дыхание случайного человека в очереди, попробуйте добавить четвёртый элемент: слова-маркеры. Вступите в короткий разговор с баристой, с продавцом, с коллегой у кулера, и обратите внимание на одно-два слова, которые собеседник повторяет или произносит с особой интонацией. Верните ему это слово в своей следующей фразе и наблюдайте, как изменится его реакция. Обычно человек слегка расслабляется, улыбается, раскрывается чуть больше, потому что его слово, его маленький кусочек мира, был принят и возвращён без искажения. Это и есть раппорт в его самой чистой и простой форме: не техника, не манипуляция, не стратегия, а акт внимания, в котором вы говорите другому человеку всем своим телом, голосом и словами: «я тебя вижу, я тебя слышу, я на

твоей волне». Тридцать секунд, три шага, одно слово, и мир вокруг становится чуть теплее, чуть ближе, чуть понятнее, потому что вы перестали крутить ручку вхолостую и наконец поймали ту частоту, на которой вещает живой человек напротив вас.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.