

Суперкомунікатори. Як знайти спільну мову зі скептиками, суддями і шпигунами

КУПИТИ

Чому ЦРУ так успішно вербує секретних агентів по всьому світу? Що саме зробило «Теорію великого вибуху» одним із найрейтинговіших ситкомів в історії? Як щасливим подружнім парам вдається долати конфлікти? Усе завдяки правильному підходу до комунікації.

У ваших руках — практичний посібник з ефективного спілкування. Чарльз Дюгігг розповідає про конкретні види розмов і правила змістовної бесіди, які допоможуть порозумітися з будь-якою людиною. Книжка наповнена історіями, що розкривають нам варіанти того, як працювати з емоціями, розпізнавати і створювати невербальні сигнали, використовувати чіткі та дієві інструменти для перемовин.

Застосувавши вміщені тут поради, ви зробите вагомий крок, щоб стати переконливими лідерами, впливовими інфлюенсерами, добре координованою організацією і зрозумілим для людей брендом, родиною, де батьки розуміють своїх дітей. А отже, суперкомунікаторами, які створюють міцні зв'язки та вибудовують нову культуру спілкування.

Зміст

Передмова

Частина перша

ТРИ ВИДИ РОЗМОВ

Принцип узгодження.

Невдатний вербувальник шпигунів

Практичні рекомендації 1.

Чотири правила змістовного спілкування

Частина друга

ПРО ЩО НАСПРАВДІ ЙДЕТЬСЯ?

Спілкування – це завжди перемовини

Суд над Лероєм Рідом

Практичні рекомендації 2.

Ставте питання та зауважуйте підказки

Частина третя

ЩО МИ ВІДЧУВАЄМО?

Цілюще слухання

Чуйні засновники хедж-фондів

Як почути емоції, про які ніхто не говорить?

Теорія великого вибуху

Зближення під час конфлікту

Розмова про зброю з ворогом

Практичні рекомендації 3.

Емоційні розмови наживо й онлайн

Частина четверта

ХТО МИ?

Вплив соціальної ідентичності на життя.

Вакцинація антивакцинаторів

Як охолодити найгарячіші дискусії.

Нерозв'язна проблема Netflix

Практичні рекомендації 4.

Як полегшити складні розмови

Післямова

Подяки

Про джерела і методи

Примітки

Передмова

Якщо йшлося про Фелікса Сігалу, то геть усі погоджувалися щодо одного — із ним легко спілкуватися. Напрочуд легко. Людям подобалося теревенити з ним, бо після розмови вони завжди почувалися трохи розумнішими, веселішими й цікавішими. Навіть якщо у вас не було нічого спільного з Феліксом — а таке траплялося рідко, бо під час спілкування з ним з'ясовувалося, що у вас є спільні думки, досвід або друзі, — здавалося, що він розуміє вас так, наче між вами існує якийсь зв'язок.

Саме тому ним зацікавилися науковці.

Фелікс пропрацював двадцять років у Федеральному бюро розслідувань. Він потрапив туди після коледжу та військової служби і кілька років був рядовим агентом. Керівництво звернуло увагу на те, як легко він знаходить спільну мову з іншими.

Підвищення не забарилося, і врешті-решт Фелікс став старшим регіональним адміністратором, до обов'язків якого належали розмаїті перемовини. Саме він схиляв боязких свідків давати свідчення, переконував утікачів із в'язниць здаватися і втішав згорьованих членів родин. Якось він умовив чоловіка, що забарикадувався в кімнаті з шістьма кобрами, дев'ятнадцятьма гримучими зміями й ігуаною, мирно здатися та назвати спільників з мережі контрабанди тварин. «Я

запропонував йому подивитися на ситуацію очима змії, — розповів мені Фелікс. — Він був трохи дивакуватим, але посправжньому любив тварин».

У ФБР існує підрозділ кризового врегулювання ситуацій із заручниками. Коли справи йдуть шкереберть, викликають когось на штиб Фелікса. Коли менш досвідчені агенти звертаються до Фелікса по пораду, він дає кілька настанов:

Ніколи не вдавайте, що ви не поліціант. Ніколи не маніпулюйте і не погрожуйте. Ставте багато питань, і якщо людину охопили емоції, плачте, смійтеся, нарікайте або радійте разом з нею.

Але навіть колеги Фелікса не вповні розуміли секрет його успішності.

У 2014 році Департамент оборони доручив групі психологів, соціологів та інших науковців дослідити нові методи переконування й успішних перемовин, щоб навчити мистецтва спілкування офіцерів військово-морських сил, а ті звернулися до Фелікса. Вони довідалися про нього від різних посадовців: коли їх просили назвати найкращих перемовників, усі як один називали його.

Більшість науковців очікувала, що Фелікс виявиться високим і вродливим чоловіком з лагідними очима й оксамитовим баритоном. Однак на зустріч прийшов чоловік середнього віку з вусами, трохи пухкенький, з м'яким, дещо гугнявим голосом. Він здався... непримітним.

Фелікс розповів мені, що після знайомства й обміну лю-б'язностями один з науковців пояснив суть проєкту, а потім почав із загального запитання:

— Можете розповісти, як ви спілкуєтесь?

— Мабуть, я краще покажу, — відповів Фелікс. — Який ваш улюблений спогад?

Учений, з яким розмовляв Фелікс, назвався керівником великої дослідницької лабораторії. Він розпоряджався багатомільйонними грантами і керував десятками людей. Він не скидався на людину, що віддаватиметься ностальгійним спогадам посеред білого дня. Дослідник замислився.

— Гадаю, весілля моєї дочки, — нарешті промовив він. — Тоді зібралася вся родина, а кілька місяців по тому моя мати померла.

Фелікс поставив ще кілька запитань, час від часу ділячись власними спогадами.

— Моя сестра вийшла заміж у 2010 році, — розповів він. — Незабаром вона померла від раку, і нам усім було важко, — але вона була такою прекрасною того дня. Саме такою я намагаюся її пам'ятати.

Розмова тривала ще сорок п'ять хвилин. Фелікс ставив науковцям запитання і побіжно розповідав про себе. Коли хтось говорив про щось особисте, Фелікс ділився історією з власного життя. Один науковець згадав про проблеми з донькою-підлітком, а Фелікс, відповідаючи йому, розповів про тітку, з якою ніяк не ладнав, хоч як намагався. Коли інший дослідник запитав про дитинство Фелікса, той зізнався, що був украй со-ром'язливим, але його батько працював продавцем (а дідусь був шахраєм), тож, наслідуючи їх, він нарешті навчився спілкуватися з іншими людьми.

Запланована зустріч добігала кінця, й одна психологиня зауважила:

— Вибачте, усе це чудово, але я так і не збагнула, що саме ви робите. Чому, на вашу думку, так багато людей рекомендували нам поговорити саме з вами?

— Хороше запитання, — відповів Фелікс. — Перш ніж відповісти, я хочу запитати: ви згадали, що ви мати-одиначка, і, як я розумію, вам доводиться розриватися між материнством та кар'єрою. Можливо, це вас трохи здивує, але мені цікаво: що б Ви порадили людині, яка розлучається?

Помовчавши, жінка відповіла:

— Гаразд, я відповім. У мене багато порад. Коли я розлучилася з чоловіком...

Фелікс лагідно перебив її.

— Насправді мені не потрібна відповідь, — сказав він. —

Але дозвольте зауважити: ми не спілкувалися і години, й ось ви вже готові розповісти про один з найінтимніших моментів життя у присутності колег-професіоналів.



КУПИТИ