

## Глава 1

---

# Рождение коммуникационного самурая

Никогда раньше я не видел, чтобы кто-то смог утихомирить скандалистов таким невероятным способом. Я тогда только-только начал работать в полиции, и мой стаж был всего 10 дней. Моему партнеру передали вызов. В 2 часа ночи нас отправили разобраться в семейном конфликте, возникшем в многоквартирном доме в восточной части г. Эмпория, штат Канзас, — месте, которое славилось торговлей наркотиками и вспышками насилия.

Уже с улицы были слышны громкие и озлобленные крики супругов. Мы с сержантом-наставником Брюсом Фэйром, моим партнером, подошли и заглянули в приоткрытую дверь. Брюс без стука запросто вошел в квартиру. Я наблюдал, как он прошел мимо ссорящейся пары, снял фуражку, вздохнул и уселся на диван. Не обращая внимания на спорщиков, он взял газету и начал просматривать объявления!

Я в крайнем удивлении стоял, прислонившись к двери, и держал руку на своем револьвере. Брюс, казалось, нарушил все правила полицей-

ского. Я ни разу не видел, чтобы он вошел в дом, не представившись, не спросив разрешения или, по крайней мере, не объяснив, почему он здесь оказался. И вот он тут, в квартире яростно ругающихся супругов, ведет себя так, как будто он их дядя, приехавший в гости.

Брюс продолжал читать, а муж и жена продолжали ругаться, изредка поглядывая на полицейского, рассеявшегося на их диване. Они еще не заметили меня. Когда муж выкрикнул очередное ругательство в адрес жены, Брюс замахал газетой: «Граждане! Граждане! Простите! Идите сюда!»

Ошеломленный муж обернулся и посмотрел с удивлением: «Что вы здесь делаете?»

Брюс сказал: «У вас есть телефон? Слушайте. Это же “додж” 1950 года! В прекрасном состоянии! Можно воспользоваться вашим телефоном? Я знаю, что уже поздно, но жалко упустить такое. Где у вас телефон? Мне нужно позвонить немедленно!»

Муж в недоумении указал на телефон. Брюс встал, набрал номер, что-то пробормотал в трубку. Потом со стуком ее положил. «Представляете, они отказались со мной разговаривать только потому, что сейчас два часа ночи!»

К этому времени скандал утих, супруги стояли ошарашенные, я тоже. «Кстати, — сказал Брюс бодро, как будто только что заметил что-то необычное, — у вас все нормально? Мы с напарником можем вам чем-нибудь помочь?»

Муж и жена опустили глаза и уставились в пол. «Нет, все нормально». Мы немного по-

болтали с ними, напомнили, что уже поздно и окружающие были бы благодарны, если бы им не мешали. Вскоре мы ушли.

Все это меня озадачило. Чуть раньше в этот же вечер мы улаживали аналогичный конфликт, руководствуясь классическими полицейскими правилами. Как представители власти, мы вежливо и быстро взяли ситуацию под контроль, провели действия, известные как метод «изолировать и воссоединить» (когда ссорящихся разводят в разные комнаты, успокаивают, а потом приводят обратно), и урегулировали ситуацию. Мы действовали так, как меня и учили. А здесь было что-то новенькое, какой-то неожиданный поворот.

Я имею в виду, что будучи в прошлом профессором колледжа, который 10 лет преподавал Мильтона и Шекспира, я встречал поразительные повороты сюжета. Но не укрощающего двух животных полицейского, который вторгается как невоспитанный, но дружески настроенный гость. Брюс вынудил тех людей вольно или невольно выступить в роли хозяев по отношению к гостю.

Как только мы вернулись в патрульную машину, я спросил его: «И что же все это значит? Почему мы совсем недавно применили метод “изолировать и воссоединить”, а сейчас ты устроил спектакль с газетой и телефоном?»

Он пожал плечами: «Не знаю. Я работаю патрульным более 10 лет. Постепенно учишься многому».

«Послушай, может, я и новичок в этом деле, — сказал я, — но ведь не ребенок. (Мне тогда

было тридцать пять.) Мне до 10 лет стажа еще далеко. Если бы я решил выкинуть такой номер, меня бы разорвали на части. Нам нужно это обсудить. Расскажи, откуда ты знал, что у тебя все получится».

Тогда я еще этого не осознавал, но тот вечер ознаменовал рождение словесного дзюдо, и это был первый урок в моей карьере коммуникационного самурая. Я изучал боевые искусства, с шести лет занимался настоящей индийской борьбой, имею черный пояс по дзюдо и тхэквондо, но я никогда не видел, чтобы словесные принципы так эффективно применялись в регулировании бытовых конфликтов.

Одно дело отрабатывать удары в зале боевых искусств с вежливыми, достойными противниками, кланяться и помогать друг другу, соревноваться и учиться. (В дзюдо я научился тонкому искусству использовать энергию противника, чтобы достичь собственной цели. Если он шел на меня, я уходил в сторону, чтобы увеличить инерцию его движения, так я брал ситуацию под контроль и выводил противника из равновесия.) Но я обратил внимание, что Брюс Фэйр сделал практически то же самое, не прикладывая ни капли физической силы. Он успокоил двух скандалистов газетой, телефоном и словом, используя метод перенаправления энергии противника, который он перенял с опытом.

Я был заинтригован. В течение своей последующей работы в полиции на разных должностях — от сотрудника кинологического патруля до участника переговоров об освобождении

заложников — я внимательно слушал таких полицейских, как Брюс, и наблюдал за ними. Я начал систематически изучать вербальные методы работы бывалых матерых полицейских, повсюду таская с собой диктофон на каждый вызов. Я слушал не только то, что они говорили, но и то, *как* они говорили. Время от времени я замечал, что опытные сотрудники играли то одну, то другую роль, ловко манипулируя энергией людей, чтобы успокоить их и не допустить опасных ситуаций.

Я имел возможность убедиться в том, что хорошие полицейские лучше всех в мире умеют общаться с людьми. Им часто приходится отдавать приказы и убеждать враждебно настроенных преступников подчиниться требованиям полиции, например, когда полиция проводит операцию по срыву сделки наркоторговцев и бандиты готовы пустить в ход свои АК-47. Несмотря на то что я получил классическое образование и изучал лучших риторов всех веков, я понял, что моя настоящая работа по подготовке докторской диссертации началась не в Принстоне, где я ее защитил, а на улицах Эмпории.

В сфере вербального общения и убеждения я набил много шишек и не считаю себя гуру, который обращается к вам с высоты своего совершенства. Скорее, я человек, который умеет учиться на своих ошибках. Если я смогу уберечь вас от тех передряг, в которые я попадал, я буду считать это успехом.

Я преследую три основные цели. Первая и самая главная цель заключается в том, чтобы дать

вам ключ к вашей безопасности. Гармония мысли и слова является величайшим мастерством в мире, потому что если она вас подведет, вы можете оказаться в серьезной беде. Это может спровоцировать вспышку насилия, привести к потере авторитета, краху карьеры, разводу, отчуждению окружающих, потере друзей. Я знаю, я прошел через все это.

Если вы занимаете руководящую должность или являетесь домохозяйкой, то словесное дзюдо поможет вам удержаться на плаву. Всем известно, что полицейские, которые на протяжении многих лет были целевой аудиторией моего курса, гораздо чаще сталкиваются с насилием, чем остальные люди. В Соединенных Штатах за последние 10 лет 855 полицейских были убиты при исполнении своих обязанностей и в 700 раз больше полицейских оказались в реанимации. Как показывают исследования, причиной почти всех этих травм явилась дисгармония мысли и слова. Вот почему я всегда говорю полицейским, что их самое опасное личное оружие не пистолеты с калибром 9 мм (или 0,357 дюйма) и не пневматика. Их самое опасное оружие — язык, снятый с предохранителя. (Подробнее об этом позже.)

Вторая цель заключается в повышении вашего профессионализма. Неважно, чем вы занимаетесь — розничной или оптовой торговлей, служите в полиции, работаете в одной из корпораций США или на дому, — вы должны быть профессионалом. Все, что я предлагаю в этой книге, может заметно улучшить вашу произво-

дительность труда за счет снижения жалоб со стороны тех, с кем вы работаете, и за счет снятия вашего стресса.

Если вы научитесь пользоваться словами, чтобы они не вызывали у собеседников враждебности и не провоцировали конфликтные ситуации, у вас будет меньше нареканий на работе и меньше споров с друзьями и в семье. Благодаря этому уменьшится стресс; ведь именно он чаще всего возникает, когда имеешь дело с людьми. Не будет конфликтных ситуаций — не будет стресса.

Моя третья цель — научить вас четко выражать свои мысли. Вы почувствуете положительный эффект от этого, потому что повысится ваша самооценка и ваше самоуважение. Умение четко выражать свои мысли означает также усовершенствование вашей способности «попадать в точку» с первого раза, а не подбирать слова, извиняясь и заново формулируя фразу, как это делают многие из нас; вам не придется объяснять, почему вы произнесли слова, из-за которых возникли проблемы.

Что мне не нравилось в моих коллегах по университету, так это то, что мало кто из них мог на практике применить полученные знания. Можете себе представить, что они обо мне думали: чудака, которому нравится ездить с копами на вызовы, да еще и заниматься дзюдо и карате!

Я, возможно, чувствовал бы себя как рыба, выброшенная из воды, и в среде ученых, и в среде обеспечения правопорядка, если бы я не придумал коммуникационную систему, которая связывает их вместе.