В. П. ШЕЙНОВ

СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕКОМ

Энциклопедия манипулирования

Annotation

Книга посвящена приемам воздействия на людей. В ней исследованы предпосылки и изучена технология скрытого управления и манипулирования. Даны многочисленные примеры применения этой технологии в отношениях между руководителями и подчиненными, женщинами и мужчинами, детьми и родителями, учителями и учениками и т. д.

Книга помогает освоить данный способ управления людьми и учит защищаться от манипуляторов.

Адресуется тем, кто желает добиться многого, опираясь на силу своего интеллекта.

- ШЕЙНОВ Виктор Павлович
  - Введение
  - ЧАСТЬ I. Психологические основы скрытого управления
    - Глава 1. Эксплуатация потребностей человека
    - Глава 2. Использование человеческих слабостей
    - Глава 3. Использование особенностей психики
    - Глава 4. Использование стереотипов
  - ЧАСТЬ II. Технология скрытого управления
    - Введение
    - Глава 5. Получение управляющей информаци об адресате воздействия
    - Глава 6. Мишени и приманки
    - Глава 7. Атракция
    - Глава 8. Понуждение к действию
  - ЧАСТЬ III. Защита от скрытого управления и манипулирования
    - Глава 9. Защитные процедуры
    - Глава 10. Трансактный анализ и прогноз общения
  - ЧАСТЬ IV. Скрытое управление в нашей жизни
    - Глава 11. Служебные отношения
    - Глава 12. Деловое общение, переговоры
    - Глава 13. Продавцы и покупатели
    - Глава 14. Женщины и мужчины
    - Глава 15. Взрослые и дети
    - Глава 16. Политика

        - Глава 18. Манипулирование зрителями
    - Заключение
    - Литература

ШЕЙНОВ Виктор Павлович

"СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕКОМ"

Введение

Многие вещи нам непонятны не потому, что наши понятия слабы; но потому, что сии вещи не входят в круг наших понятий.

Козьма Прутков

Попытки управлять человеком, группой людей и иными человеческими общностями нередко натыкаются на сопротивление последних. В этом случае перед инициатором управляющего воздействия открываются два пути:

попытаться **заставить** выполнить навязываемое им действие, то есть сломить сопротивление **(открытое управление)**; **замаскировать** управляющее воздействие так, чтобы оно не вызвало возражения **(скрытое управление)**.

Понятно, что применить второй способ после провала первого невозможно — намерение разгадано и адресат настороже.

Ко второму способу прибегают тогда, когда предвидят сопротивление и потому сразу делают ставку на скрытость воздействия.

Фактически в каждой группе людей есть лицо, которое влияет на других, причем часто незаметно, и другие бессознательно подчиняются ему.

Скрытое управление производится помимо воли адресата и допускает возможное несогласие последнего с тем, что предлагается (иначе инициатору нет оснований скрывать свои намерения).

Морально ли тайно управлять другим человеком против его воли? Это зависит от степени моральности целей инициатора. Если его цель — получить личную выгоду за счет жертвы, то, безусловно, аморально. **Скрытое управление человеком против его воли, приносящее инициатору односторонние преимущества, мы называем манипуляцией**. Инициатора, управляющего воздействием, будем называть **манипулятором,** а адресата воздействия — **жертвой** (манипуляции).

Таким образом, манипулирование — это вид скрытого управления, определяемый эгоистическими, неблаговидными целями **манипулятора,** наносящего ущерб (материальный или психологический) своей жертве.

Скрытое управление может преследовать вполне благородные цели. Например, когда родитель вместо приказов незаметно и безболезненно управляет ребенком, ненавязчиво подвигая его к действиям в правильном направлении. Или то же самое во взаимоотношениях руководителя с подчиненным. В обоих случаях объект управления сохраняет свое достоинство и сознание собственной свободы. Такое скрытое управление не является манипуляцией.

Аналогично, если женщина с помощью всяческих женских хитростей скрыто управляет мужчиной, дабы он избавился от вредных привычек (злоупотребление спиртным, курение и т. д.), то можно только приветствовать такое управление. В иных случаях достаточно трудно провести грань — манипуляция это или нет. Тогда термин "скрытое управление" будет иметь более широкий смысл.

В общем случае скрытого управления инициатора управляющего воздействия будем называть **управляющим субъектом** или просто **субъектом, или отправителем** воздействия. Соответственно адресата воздействия будем называть **управляемым объектом** или просто **объектом** (воздействия).

ЧАСТЬ I. Психологические основы скрытого управления

Истинная мудрость приходит к каждому из нас тогда, когда мы сознаем, как мало понимаем в жизни, в самих себе, в мире вокруг нас.

Сократ

Глава 1. Эксплуатация потребностей человека

Я не могу управлять направлением ветра, но всегда могу так поставить паруса, чтобы достичь своей цели.

О. Уайльд

1.1. ВИДЫ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Четыре источника манипулирования

В нас, в нашем непонимании самих себя кроется возможность манипулировать нами.

Нами управляют наши **потребности.**

Каждый из нас обладает какими-то **слабостями.**

Каждый характеризуется некими **пристрастиями.**

Все мы привыкли действовать по правилам, соблюдать **ритуалы**.

Все это может быть использовано (и используется!) манипуляторами.

Классификация потребностей

Общепризнана следующая классификация потребностей человека, предложенная А. Маслоу.

— Физиологические потребности (пища, вода, жилье, отдых, здоровье, желание избежать боли, секс и т. д.).

— Потребность в безопасности, уверенности в будущем.

— Потребность принадлежать какой-то общности (семье, компании друзей, еди- номышленникам и т. п.).

— Потребность в уважении, признании. Потребность в самореализации.

Вместе с тем психологами установлено громадное значение для психического здоровья человека (а значит, и здоровья физического) положительных эмоций.

Удовлетворение каждой из вышеуказанных потребностей приносит положительные эмоции. Однако существуют вещи, обстоятельства, также доставляющие нам подобные эмоции, но не относящиеся ни к одному из пяти видов потребностей. Например, хорошая погода, красивый пейзаж, забавная сценка, интересная книга или беседа, любимые занятия и т. п. Поэтому считаем возможным дополнить классификацию А. Маслоу еще одним, шестым видом: *потребность в положительных эмоциях*.

1.2. ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Реклама, навязшая в зубах

Следующий рекламный текст известен, по-видимому, всем, кто смотрит ОРТ:

Еда — это наслаждение. Наслаждение вкусом. Но каждый раз во время еды нарушается кислотно-щелочной баланс и возникает опасность кариеса. Жевательная резинка «Дирол» с ксилитом и карбамидом защищает ваши зубы с утра до вечера!

Создатели этой рекламы апеллируют к физиологическому удовольствию от процесса еды и демонстрируют желание удовлетворить потребности слушателей в здоровых зубах, защитить от зубной боли.

Заразительный пример

В американском городе Кливленде директор зоопарка был весьма огорчен поведением молодой гориллы — она упорно отказывалась от еды. Поэтому он ежедневно залезал к ней в клетку, ел фрукты, хлеб, жаркое до тех пор, пока неопытная горилла, подражая ему, не научилась есть самостоятельно.

Дальше дело пошло само — физиологическая потребность в пище плюс приобретенный навык сделали свое дело: детеныш прибавил в весе. (Однако за время обучения и директор набрал 15 кг и теперь изнуряет себя диетами, чтобы избавиться от лишнего веса.)

Как победить лень мужа

Обитательница коттеджа обращается к соседке, женщине с отличной фигурой, вышедшей в свой сад: "Дорогая, не могла бы ты надеть свой купальник-бикини? Он так тебе идет!"

Получив согласие, она заходит в свой дом и говорит мужу: "Не хочешь ли посмотреть, какие купальники теперь в моде? Как раз такой на соседке. Заодно постриги лужайку".

Ясно, что жена использует эротический стимул для того, чтобы заставить мужа поработать. Кроме того, распаленный видом соблазнительных женских форм муж (жена это знает по опыту) вечером в постели будет не так ленив, как обычно.

Данной манипуляцией жена достигает сразу двух целей.

Голая правда

Об эффективности манипуляций, использующих сексуально-эротические потребности, свидетельствует и следующий исторический эпизод.

Пракситель, знаменитый древнегреческий скульптор, изваял статую богини любви и красоты Афродиты, использовав в качестве натурщицы гетеру Фрину, отличавшуюся необычайной красотой.

Разразился скандал. В суде Фрина была обвинена в оскорблении культа богов и желании ввести в государстве поклонение себе. Обвинители требовали предать ее смерти.

Оправдательная речь защитника Гиперида не произвела впечатления на судей. Видя это, он сделал последнюю отчаянную попытку спасти подсудимую. Обернувшись к обвиняемой, сидевшей около него на скамье, он сказал ей:

— Встань, Фрина.

А затем обратился к судьям:

— Благородные судьи, я еще не окончил своей речи! Нет! Еще осталось заключение, и я закончу так: посмотрите вес вы, поклонники Афродиты, а потом приговорите, если осмелитесь, к смерти ту, которую сама богиня признала бы сестрою…

Говоря эти слова, Гиперид сбросил с Фрины одежды и обнажил прелести гетеры.

Крик восторга вылетел из груди двухсот судей.

Восхищенные удивительной красотой, представшей перед ними, судьи все как один провозгласили невиновность Фрины.

Было нельзя, а теперь можно

Физиологические потребности можно использовать для скрытого управления и без натурализма.

Некая женщина пришла к священнику за советом. Она мечтала завести ребенка, но муж не хотел этого и всячески предохранялся. Священник посоветовал сказать мужу, что его усилия оказались напрасны — она забеременела. Женщина так и поступила. Мужу пришлось смириться, так как аборты были под жесточайшим запретом. Лишать себя удовольствия отныне не имело смысла, муж перестал предохраняться… и жена вскоре действительно забеременела.

Физиология взяла свое.

Сексуальная составляющая популярности

В современной эстраде сексуальный момент используется в максимальном объеме. Например, присутствующие на рок-концертах утверждают, что ощущают мощный поток сексуальной энергии, идущий со сцены.

Достигшие успеха эстрадные певцы и певицы обычно сексуально притягательны для зрителей противоположного пола. Тысячи девчонок влюблены в своих кумиров.

"Звезды" стараются подольше не создавать семью, чтобы не лишать надежды своих поклонников и поклонниц, мечтающих соединиться с «предметом» восхищения.

Примечателен эпизод из передачи "Музыкальный ринг" с участием певца Юлиана. В двух раундах он немного опережал своих соперников по части симпатий телезрителей. В третьем оппоненты задали ему вопрос о его «свадьбе» с Нонной Мордюковой. После этого зрители отвернулись от Юлиана, хотя пел он несравненно лучше соперников.

Таким образом, популярность эстрадных исполнителей в значительной степени держится на том, что они удовлетворяют потребности зрителей в сексуальных зрелищах. Это касается также актеров и актрис кино и театра.

Обращает на себя внимание сексапильность многих популярных тележурналистов, особенно тележурналисток.

1.3. ПОТРЕБНОСТЬ В БЕЗОПАСНОСТИ

Использование страха

Эта потребность человека является основой одного из самых прибыльных видов бизнеса — страхового дела. Страховые агенты-профессионалы прежде запугают клиента, чтобы потом застраховать его от всех возможных напастей.

Страх — это сторожевой пес, подающий голос при приближении опасности.

Значительно более остроумно, нежели страховые агенты, использовал страх незабвенный Ходжа Насреддин.

Некто заподозрил соседей в краже своего кошелька. Никто из них не признавал за собой вины. Ходжа дал каждому из них по палке одинаковой длины и сказал: "Завтра с этими палками вы все придете ко мне, и я установлю, кто из вас виновен: у того, кто украл деньги, палка за ночь удлинится на четверть".

Наступила ночь. А вор не спал и думал, объятый страхом: "До завтра моя палка увеличится на четверть, и я буду изобличен".

Он успокоился, только укоротив свою палку как раз на столько, на сколько она должна была вырасти.

"Мари Октябрь"

Дознание, построенное на манипуляции, использующей страх разоблачения, оказалось успешным также и в сюжете из истории французского Сопротивления.

Неизвестный предатель выдал нацистам членов этого патриотического движения.

Уцелевшие собрались, чтобы выяснить, кто же все-таки из них предатель. Каждый приводил доказательства своей честности. И Мари (главная героиня фильма "Мари Октябрь") объявила собравшимся в комнате бывшим подпольщикам, что ей удалось разыскать гестаповца, который присутствовал на том самом допросе, когда один из них не выдержал пыток и выдал остальных. Он сейчас внизу и по ее сигналу поднимется по лестнице. "Может быть, предатель все же сознается сам?" — спросила напоследок у своих товарищей героиня фильма. Но

никто не проронил ни звука. Тогда Мари подошла к дверям, раскрыла их и трижды хлопнула в ладоши.

И вот послышался тяжелый грохот сапог поднимающегося по ступеням человека. Его шаги были гулки и страшны. Они — неотвратимы. Они — возмездие.

И тут один из бывших подпольщиков, больше не в силах владеть собой, вскочил с места и бросился вон из помещения. Предатель сам выдал себя.

Прием, использованный Мари Октябрь, был донельзя прост. Никакого «гестаповца», конечно же, не было. Она просто попросила кого-то из знакомых потопать на лестнице.

Пожар, которого не было

История сохранила еще один интересный для нашей темы сюжет, касающийся уже упоминавшихся Праксителя и гетеры Фрины. Скульптор в качестве оплаты за любовные услуги предложил ей взять прекраснейшую из находящихся в его мастерской статуй.

Фрина вскрикнула от радости при этом предложении, но после краткого размышления сказала:

— Прекраснейшую из статуй?.. А которая из них самая прекрасная?

— Это меня не касается, — возразил, смеясь, Праксителъ. — Я тебе сказал — выбирай

— Но я ничего в этом не смыслю.

— Тем хуже для тебя.

Фрина обвела взглядом мастерскую, наполненную мрамором и бронзой.

— Ну?.. — спросил он.

— Я беру твое слово, — ответила молодая женщина. — Я имею право взять отсюда статую. Мне этого достаточно, я в другое время воспользуюсь моим правом.

— Хорошо.

Несколько дней спустя Праксителъ ужинал у своей любовницы. Во время трапезы быстро вошел невольник, исполнявший роль, заданную ему Фриной.

— Что случилось? — спросила Фрина.

— У Праксителя, в его мастерской, пожар, — ответил слуга.

— В моей мастерской! — вскричал Праксителъ, вскочив со своего места. — Я погиб, если пламя уничтожит моего Сатира или Купидона.

И он бросился вон.

Но Фрина, удерживая его, сказала с лукавой усмешкой:

— Дорогой мой, успокойся: пламя не уничтожит ни Сатира, ни Купидона, оно даже не коснулось твоей мастерской, все это пустяки. Я хотела узнать только, какой из статуй ты отдаешь предпочтение. Теперь я знаю. С твоего позволения, я возьму Купидона.

Пракситель закусил губы, но хитрость оказалась так остроумна, что сердиться было невозможно.

Фрина получила Купидона, которого через несколько лет подарила своему родному городу.

Восточные деспоты

Как видим, манипуляции, построенные на страхе, пришли к нам из глубины веков.

История свидетельствует, что многие правители культивировали чувство страха, чтобы управлять людьми. Неслыханными (даже для своего времени) жестокостями Тимур (Тамерлан) держал в страхе и повиновении не только свое окружение и народ, но многие покоренные им народы (об этом подробно рассказано в нашей книге [32]).

Древние рукописи донесли такой созвучный нашей теме эпизод.

Тахмаси Кули-хан ужинал с одним из своих любимцев. Ему подали блюдо с какими-то новыми овощами. "Нет ничего лучше и здоровее этого блюда", — сказал государь. "Нет ничего лучше и здоровее", — сказал царедворец. После обеда Кули-хан почувствовал себя плохо и не мог уснуть. "Нет ничего, — сказал он, встав утром, — хуже и вреднее этих овощей". "Нет ничего хуже и вреднее", — сказал царедворец. "Но ведь вчера ты не думал этого, — заметил государь. — Что заставило тебя изменить свой взгляд?" "Испытываемое мною уважение и страх, — возразил любимец. — Я могу безнаказанно хулить это блюдо: я — раб твоего высочества, но не раб этих овощей".

Будучи уличен во лживости своих высказываний, царедворец ловко выходит из положения. Нарочитая демонстрация страха перед повелителем является защитной манипуляцией царедворца: подчеркивая, что безопасность его целиком зависит от расположения государя, он тем самым подыгрывает его самодовольству и упоению властью.

Как иногда «читали» мысли

Потребность подчиненных в собственной безопасности позволяет диктаторам легко "угадывать их желания".

Во времена Сталина существовала практика приглашать выдающихся артистов выступить перед вождем и его ближайшим окружением. Выслушав выступление Козловского, слушатели стали спорить, что заказать спеть еще. Их прервал Сталин:

— Что же вы, товарищи, нельзя так. Надо попросить артиста исполнить то, что ему хочется. А хочется товарищу Козловскому исполнить "Я помню чудное мгновенье".

Комментарии излишни.

Суд царя Соломона…

Потребность в безопасности заставляет выбирать из двух зол меньшее. На этом строится множество манипуляций.

Первое описание подобной манипуляции находим в Ветхом Завете, где описан суд царя Соломона:

"И сказала одна женщина: о, господин мой! я и эта женщина живем в одном доме; и я родила при ней в этом доме. На третий день после того, как я родила, родила и эта женщина; и были мы вместе, и в доме никого постороннего с нами не было; только мы две были в доме. И умер сын этой женщины ночью; ибо она заспала его. И встала она ночью, и взяла сына моего от меня, когда я, раба твоя, спала, и положила его к своей груди, а своего мертвого сына положила к моей груди. Утром я встала, чтобы покормить сына моего, и вот, он был мертвый; а когда я всмотрелась в него утром, то это был не мой сын, которого я родила. И сказала другая женщина: нет, мой сын живой, а твой сын мертвый. А та говорила ей: нет, твой сын мертвый, а мой живой. И говорили они так пред царем.

И сказал царь: эта говорит: "мой сын живой, а твой сын мертвый"; а та говорит: "нет, твой сын мертвый, а мой сын живой". И сказал царь: подайте мне меч. И принесли меч к царю. И сказал царь: рассеките живое дитя надвое, и отдайте половину одной, и половину другой. И отвечала та женщина, которой сын был живой, царю: о, господин мой! отдайте ей этого ребенка живого и не умерщвляйте его. А другая говорила: пусть же не будет ни мне, ни тебе, рубите. И отвечал царь и сказал: отдайте этой живое дитя, и не умерщвляйте его; она его мать.

И услышал весь Израиль о суде, как рассудил царь; и стали бояться царя; ибо увидели, что мудрость Божия в нем, чтобы производить суд".

…и суд "братков"

А вот сюжет из сегодняшней жизни — и смех, и грех.

На проселочной дороге огромный джип врезается в телегу, и та улетает в кювет. Лошадь в агонии дергает копытами, а крестьянин лежит и думает: "Сейчас богатый мне денег за ущерб даст". Из джипа выходит человек, подходит к лошади, вынимает пистолет и стреляет в упор. Потом обращается к крестьянину:

— А ты, браток, как себя чувствуешь?

— Спасибо, нормально.

Последние две ситуации совершенно разные, но использован в них один и тот же прием — из двух зол, предложенных инициатором воздействия, выбиралось меньшее.

Этот прием по существу эксплуатируют и люди, создающие себе репутацию склочника (или лжецы, или лентяи, или зануды). С ними стараются не связываться, ибо "связаться — себе дороже".

То есть уступают без боя. А это и есть цель манипуляторов данного сорта.

Как облегчить жизнь

Небольшое изменение этого приема позволяет расширить сферу его применения.

Иллюстрацией этого может служить следующая притча.

Пришла женщина к мудрецу, плохо, говорит, живем — тесно, бедно. Он ей дал совет: купи козу. Купила она козу, поселила в комнатку, где с мужем и пятью детьми жила. Совсем невмоготу стало. Прибежала вновь к мудрецу: плохой, говорит, ты мне совет дал, замучились мы. А ты теперь продай козу, посоветовал хитрец. Вот когда познала счастье и покой усталая женщина!

Потребность верить

Потребность в безопасности находит свое выражение и в необходимости верить во что-то. Веруя, человек чувствует себя защищенным от напастей, невзгод, несчастий.

Потребность человека в вере является основой существования всех религий Большая часть верующих, живущих ныне на Земле, относит себя к

числу приверженцев одной из мировых религиозных конфессий — христианству, мусульманству, буддизму, иудаизму. Религия позволяет поверить, что Царство Божие внутри нас и что доверие своему естеству (тому, что есть) не что иное, как высшая форма религии. Мы доверяем творению рук Божественных.

Тоталитарные секты

Агрессивную политику вербовки в ряды своих приверженцев проводят всевозможные религиозные секты. Это заведомо манипулятивные религии, ибо они заставляют человека поверить в собственное несовершенство. Они вселяют в него недоверие к собственной природе, после чего человек начинает испытывать потребность во внешнем руководстве собой. Основатели сект преследуют, как правило, эгоистические цели личного обогащения и властвования над людьми, поддавшимися их влиянию. Взамен последние обретают чувство безопасности, уверенности в своем будущем и в правильности выбранного пути.

Страх смерти

Наибольшую опасность для человека представляет угроза смерти. Следующий исторический эпизод свидетельствует, как можно использовать для собственной безопасности желание тирана оградить себя от возможности близкой кончины.

Личный астролог Людовика XI, к своему несчастью, правильно предсказал смерть одной придворной дамы. Последовавшая вскоре за пророчеством ее кончина очень расстроила короля, и Людовик решил, что в этой печальной истории виноват прежде всего сам астролог. В гневе король вызвал его к себе, а страже приказал схватить звездочета по тайному знаку и утопить. Когда предсказатель явился, король спросил:

— Тебе так хорошо известна участь других, скажи-ка, сколько времени осталось жить тебе самому?

— Государь, — отвечал астролог, — звезды открыли мне, что я должен умереть за три дня до кончины Вашего величества.

Король растерялся.

Находчивым ответом придворный астролог не только сохранил себе жизнь, но и вынудил короля в дальнейшем бережно охранять ее.

1.4. ПОТРЕБНОСТЬ ПРИНАДЛЕЖАТЬ ОБЩНОСТИ

Страх одиночества

Мы боимся одиночества. Одинокий человек чувствует себя беззащитным, никому не нужным. Отсюда потребность в семье, в друзьях, единомышленниках. Отсюда же сочувствие к сиротам, к тем, "у кого никого нет".

Мы лучше относимся к своим землякам, людям своей расы и национальности, специальности, единого вероисповедания. Боясь выпасть из общности, группы, к которым принадлежим, стараемся "не высовываться".

Этим ловко пользуются манипуляторы.

В английских газетах сообщалось о концерте тишины, который дал однажды некий безвестный пианист. Шумная реклама сделала свое дело — в день концерта зал был полон. Виртуоз тишины, сел за рояль и заиграл, но, поскольку все струны были сняты, не раздалось ни единого звука. Люди в зале стали коситься друг на друга. Каждый ждал, что сделает сосед, и в результате вся аудитория сидела, затаив дыхание. После двух часов гробовой тишины концерт окончился. Пианист встал и поклонился. Его проводили бурными аплодисментами. На следующий день виртуоз тишины рассказал эту историю по телевидению и в заключение признался: "Я хотел посмотреть, как далеко простирается человеческая глупость: она безгранична".

Конформизм

В словах этого «пианиста» есть одна неточность. Он столкнулся не с глупостью, а с конформизмом. Так называется психологический феномен зависимости участника группы от общего мнения. Блез Паскаль отметил: "Общественное мнение правит людьми". Нужно набраться немалого мужества, чтобы высказать мнение первому, как это произошло в известной сказке Г. Х. Андерсена "Новый наряд короля": "А король-то — голый!"

Н. В. Кучевская [12] пишет:

> "В человековедении давно установлено, что под давлением случайной группы, например в очереди, треть ее членов меняют

свое мнение и не пытаются его отстаивать, когда оно не совпадает с оценками остальных, то есть проявляют конформизм…

Как вы думаете, чье внушение будет более сильнее: коллектива, к которому вы принадлежите, или случайной группы незнакомых людей в очереди? Не сомневаюсь, что воздействие своего коллектива вы считаете более сильным.

Однако экспериментальные исследования выявляют обратное. Внушающее влияние случайно собравшихся людей проявляется в большей степени. Принятие человеком господствующего мнения в незнакомой, случайной группе обусловлено недостатком информации об ее участниках. Мы зачастую готовы верить первому встречному, в то время как к мнению хорошо знакомого человека относимся с недоверием, зная его хорошие и плохие стороны характера и отношение к себе, не всегда однозначное.

Если конформист принимает точку зрения окружающих его людей вполне сознательно, чтобы не быть осужденным или отторгнутым, то человек легко внушаемый, как называют психологи, суггестивный (лат. suggestio — внушение) оказывается часто в плену чужого мнения, не подозревая об этой своей зависимости".

Основы конформизма

Отстаивая свое мнение, мы принимаем на себя **ответственность** за его правильность. Поддаваясь общему мнению, мы снимаем с себя ответственность.

Каждому понятны истории из школьного детства, подобные этой.

Сорван урок, весь класс с него сбежал. Идет разбор происшествия.

Завуч: "Иванов, почему ты ушел с урока?!"

Иванов: "Все пошли, и я пошел".

В нашем недавнем советском прошлом бытовал афоризм: *У нас на собрании каждый в отдельности «против», а все вместе — "за"*. Здесь конформизм подпитывался еще и чувством страха перед властью, не церемонившейся с инакомыслящими.

Феномен толпы

Известно, что в толпе человек ведет себя иначе, чем когда он один. Даже самый отъявленный индивидуалист поддается гипнозу толпы. Когда именно собрание людей становится массой, различно в разных случаях. Границы подвижны. Но чем больше слушателей, тем раньше они становятся массой.

Существуют принципы, которые определяют поведение людей в массе.

Масса легче реагирует на эмоции. У массы ослаблены умственные способности. У массы нет антенны для тонкой логической работы. Она хочет слышать ясные мнения и сильные суждения. Человек в массе легковерен, склонен к обезличиванию. Уменьшается его способность к критике. В массе способность человека к различению ограничена. Он склонен к черно-белым краскам. На первое место выступает инстинктивное и иррациональное.

Все это породило следующий афоризм: **у толпы много голов, но мало мозгов**.

Поэтому речь, обращенная к массам, во все времена была излюбленным приемом для демагогов всех видов. Они использовали массовые формы внушения и, манипулируя неконтролируемыми чувствами толпы, внедряли свою волю в подсознание людей — зачастую с губительными последствиями.

О том, как это использовали, например, идеологи фашизма — см. в гл. 16.

Устами ребенка…

Мы уже говорили, что многие из нас лучше относятся к представителям своего рода, национальности, расы. Оказывается, потребность принадлежать к подобным общностям заложена в нас довольно глубоко.

Если взрослые чаще всего не видят внешних различий между близкими нациями, то дети угадывают их безошибочно. В прошедшем несколько лет назад эксперименте участвовали английские дети 10–12 лет (в этом возрасте ребенок еще не теряет образного восприятия действительности).

Разложенную перед ними толстую пачку фотографий нужно было растасовать по принципу "нравится — не нравится". Дети не знали, что в пачке были перемешаны фотографии немцев и англичан, но почти безошибочно в стопку «нравится» собрали своих соотечественников, а

чужаков отложили в сторону.

И это несмотря на то, что антропологических различий между народами, живущими в соседних землях, меньше, чем, например, между русскими, живущими в Калининграде и на Дальнем Востоке.

Чувствительность детей поражает не только в сравнении со взрослыми, но и сама по себе. Ведь внешняя разница между европейскими народами изначально должна быть ничтожна, поскольку генетиками доказано, что вообще все человечество произошло от одной женщины.

"Я и великие"

Людям льстит, когда их объединяет что-то с великими или просто с известными людьми. Они десятилетиями хранят фотоснимки, на которых они «засветились» рядом с какой-нибудь знаменитостью. И готовы при случае похвастаться этим. Отвечая такой потребности, "Комсомольская правда" ввела рубрику "Я и великие", где публикуются соответствующие фотографии и рассказы читателей об их происхождении.

Выдающиеся артисты пользуются этой потребностью людей для поднятия собственной популярности. Примеры этого читатель найдет в последней главе книги.

1.5. ПОТРЕБНОСТЬ В УВАЖЕНИИ, ПРИЗНАНИИ

Самым незатейливым образом эту потребность используют льстецы. «Дедушка» Крылов очень точно охарактеризовал силу этого приема:

Уж сколько раз твердили миру,
Что лесть гнусна, вредна,
Да только все не впрок.
И в сердце льстец всегда отыщет уголок.

В большинстве случаев объект лести понимает, что ему льстят, но сам факт восхваления ему приятен, поскольку свидетельствует о зависимости

от него, о высоком социальном положении, о желании снискать его расположение. Удовлетворение потребности в уважении и признании творит чудеса.

Один молодой человек, не уверенный в своей способности писать, из боязни быть высмеянным послал свою первую рукопись по почте глубокой ночью, тайком выскользнув для этого из дома. Все его рассказы неизменно отклонялись редакциями. Наконец, наступил великий день — один из них был принят. Правда, ему не заплатили ни шиллинга, но один редактор похвалил его произведение. Юноша был настолько возбужден, что бесцельно бродил по улицам, и слезы катились по его щекам.

Похвала и признание, ставшие следствием того, что какой-то из его рассказов попал в печать, изменили всю его судьбу, ибо, не случись этого, он, возможно, провел бы всю свою жизнь, работая на кишевших крысами фабриках. Но главное — мир не получил бы замечательного писателя, имя которому — Чарльз Диккенс.

В известной книге Дейла Карнеги (1888–1955) [9] приводится множество историй подобного рода, когда проявление уважения к человеку, веры в него (особенно в трудный период жизни) помогло многим начать путь, сделавший их знаменитыми. Но автору хочется привести пример, более близкий по времени, но, главное, имеющий непосредственное отношение к этой книге.

В конце 1995 года малоизвестный автор отдал рукопись своей книги "Как управлять другими. Как управлять собой" [25] в минское издательство «Амалфея». Через положенное время позвонил президенту этой фирмы Ларисе Ивановне Липень. Вот ее слова: "Я читала вашу рукопись до 4 часов утра, не могла оторваться. Никогда не думала, что в Беларуси есть автор, умеющий так увлекательно писать о серьезных вещах. Книгу берем. Пишите новые". Воодушевленный этой оценкой, автор написал за следующие несколько лет еще 9 книг. Все они вышли в различных издательствах Москвы, Петербурга, Минска. А та, которую похвалила Л. И. Липень, признана лучшей деловой книгой на Международной книжной ярмарке "Московская весна-96" и переведена на английский язык.

Книга, которую вы держите в руках, десятая по счету. И эта история — обо мне. Но я привел все подробности не для того, чтобы похвалиться, а чтобы быть документально точным. И иметь возможность поблагодарить Ларису Ивановну, безмерно уважаемую мной, за поддержку в нужный момент.

Были ли ее слова сознательной манипуляцией? Теперь, узнав ее

поближе, могу смело сказать, что она просто действовала так, как привыкла: говорила, что думала и чувствовала. Но благодаря счастливому стечению обстоятельств ее, по-видимому, преувеличенная оценка автора принесла пользу многим: автору — найти себя, свое, может быть, главное призвание в жизни; издательству — постоянного автора, принесшего своими книгами определенный доход. И, судя по откликам, принесла пользу и определенному кругу читателей.

Удовлетворив потребность автора в признании, директор направила его в нужном направлении. Это один из многих примеров того, что скрытое управление является высокоморальным, если преследует высокие цели.

1.6. ПОТРЕБНОСТЬ В САМОРЕАЛИЗАЦИИ

Атрибуты успехов

В соответствии с классификацией А. Маслоу эта потребность наиболее высокого уровня. Ее удовлетворение также используется для скрытого управления человеком.

Самореализация проявляется в достижениях. Отражением этих достижений служат всевозможные документы: наградные листы, аттестаты профессора и доцента, дипломы доктора, кандидата наук, выпускника вуза, техникума, свидетельство об окончании средней школы, похвальные грамоты и т. п.

Степень важности этих атрибутов успеха различна, как и различны по степени весомости сами успехи. Но мы храним все, что свидетельствует о каких-то наших (пусть и очень давнишних и не бог весть каких) достижениях: пожелтевшие от времени грамоты, значки о спортивных разрядах, вымпелы победителей соревнований, трофеи спортивной удали.

Соответственно любим получать всевозможные подтверждения наших успехов. Опытные руководители используют это обстоятельство для управления людьми.

Знаки боевых отличий

Начнем с великих полководцев. Наполеон Бонапарт был величайшим мастером по части раздачи наградных лент и прочих внешних атрибутов

воинской доблести солдат его армии. Руководимая им армия одержала победы в 400 больших и малых сражениях, благодаря гению предводителя и мужеству его солдат (более подробно обо всем этом можно прочесть в нашей книге [32]).

О том, как подобных результатов добивался гениальный полководец А.В. Суворов, чуть ниже.

Управление персоналом

Обратимся к современному менеджменту. В знаменитых «Макдональдсе», «Таппервэре», IBM и многих других фирмах, лидирующих в области эффективного бизнеса, потрясает многообразие ситуаций, которые считаются подходящими для раздачи работникам значков, брошек, жетонов и медалей. Руководители ищут и без конца используют предлоги для выдачи наград.

Для улучшения отношения работников к труду используется и "эффект наименования" [11]:

Электрик фирмы требовал повышения себе заработной платы. Не желая идти на дополнительные затраты, администрация предложила ему должность "директор по энергообеспечению" с сохранением зарплаты. Это предложение удовлетворило работника. Теперь он ежедневно мог любоваться табличкой с названием своей новой должности на дверях его рабочей комнатушки.

Там, где наши руководители не были втиснуты в прокрустово ложе штатного расписания, они демонстрировали не меньшие успехи.

В пик расцвета космодрома Байконур на него стало прибывать столько груза, что на шоссе, идущем с ближайшей станции, потребовалось установить шлагбаум. Написали объявление: "Срочно требуется дежурный переезда. Оклад такой-то". Повесили объявление в пристанционном поселке, но, поскольку оплата была небольшой, а от самой работы не веяло какой-либо значительностью, местные жители проигнорировали его. Целый месяц никто не приходил в отдел кадров. Тогда в поселке появилось новое объявление: "Требуется начальник шлагбаума". Наутро в отделе кадров было столпотворение…

Таким образом была дана возможность подчиненным реализовать себя в нужном для руководства направлении. Этому же служат и приемы, применявшиеся генералиссимусом Суворовым. Вот один из них.

Новобранец Шапкин во время боя испугался и спрятался в кусты. Суворов увидел это, но не наказал его примерно [как было принято], а

поступил иначе. Награждая отличившихся в бою, он вручил медаль и вконец растерявшемуся Шапкину. Не выдержав расспросов товарищей, за что награда, тот пришел к Суворову и возвратил медаль. Суворов медаль принял, сказав, что берет ее лишь на временное хранение.

В следующем бою Шапкин проявил чудеса героизма. Так Суворов растил своих (как он сам их называл) "чудо-богатырей".

Этот прием мы назовем "медаль на вырост". Относись к человеку, как к герою, и он постарается им стать. По существу тот же прием использовал начальник тюрьмы для особо опасных преступников в штате Нью-Йорк [9]. Ему удалось проработать там много лет, не допуская эксцессов, которыми печально славилась эта тюрьма до него. Вот его принцип: "Я отношусь к ним, как к порядочным людям. Они и ведут себя порядочно".

Принизив человека, можно сделать его хуже, чем он есть. Говорят же: "Называй человека свиньей, он и захрюкает". Эффект успеха действует воодушевляюще, человек гордится собой и готов к большим свершениям. Наоборот, принижение успехов действует угнетающе и многих, особенно не окрепших душой детей и подростков, может сломить. Для иллюстрации приведем новеллу Виктора Драгунского "Третье место в стиле баттерфляй" из цикла "Денискины рассказы".

Когда я шел домой из бассейна, у меня было очень хорошее настроение. Мне нравились все троллейбусы, что они такие прозрачные и видать, кто в них едет, что не жарко на улице и ветерок холодит мою мокрую голову. Но особенно мне нравилось, что я занял третье место в стиле баттерфляй и что я сейчас расскажу об этом папе.

Я очень торопился домой, и, когда вошел в комнату, мама сразу спросила:

— Что ты так сияешь?

Я сказал:

— А у нас сегодня было соревнование.

Папа сказал:

— Это какое же?

— Заплыв на двадцать метров в стиле баттерфляй.

Папа сказал:

— Ну и как?

— Третье место! — сказал я.

Папа прямо весь расцвел.

— Ну да? Вот здорово! — он отложил в сторону газету. — Молодчина!

Я так и знал, что он обрадуется.

— А кто же первое занял? — спросил папа.

Я ответил:

— Первое место занял Вовка, он уже давно умеет плавать. Ему это нетрудно было

— Ай да Вовка! — сказал папа. — Так, а кто же занял второе место?

— А второе, — сказал я, — занял один рыженький мальчишка, не знаю, как зовут.

— А ты, значит, вышел на третье? — папа улыбнулся, и мне это было очень приятно. — Ну, а кто же на четвертом остался?

Я сказал:

— Четвертое место никто не занял.

Он очень удивился:

— Это как же?

Я сказал:

— Мы все третье заняли: и я, и Мишка, и Толька, и Кимка, все-все. Мы, восемнадцать человек, заняли третье. Так инструктор сказал!

Папа сказал:

— Ах, вот оно что. Все понятно!

И он снова уткнулся в газету.

А у меня почему-то совсем пропало хорошее настроение.

Великий немецкий поэт Гете точно сформулировал рассматриваемое явление: *"Если мы принимаем людей такими, какие они есть, мы делаем их хуже. Если же мы относимся к ним так, как будто они таковы, какими им следует быть, мы помогаем им стать такими, какими они в состоянии стать".*

При изучении работы школьных учителей оказалось, что когда они много ожидают от своих учеников, то уже одного этого достаточно, чтобы вызвать рост коэффициента интеллекта на 25 пунктов.

В "Братьях Карамазовых" Ф. М. Достоевского Карамазов-отец говорит: *"Ведь если б только я был уверен, когда вхожу, что меня за милейшего и умнейшего человека сейчас же примут, — господи! Какой бы я тогда был добрый человек!"*

"Чудики"

Самореализация — одна из наиболее индивидуализированных потребностей. Естественное для одного может быть совершенно непонятным для другого (и даже очень многих других).

В большом многоквартирном доме жил мужчина, который все свое

время проводил во дворе, организуя досуг чужих детей. Он жил на мизерную пенсию инвалида и ничего не имел от своих благородных трудов. Автор узнал об этом подвижнике от одного своего сослуживца, который со смехом рассказывал о «чудике», бесплатно возящимся с кучей дворовых ребятишек. Подобная самореализация человека была для него непостижимой.

Или чудики-изобретатели, не понятые пассивным большинством: и чего им не живется спокойно, лезут со своими идеями, нарушают устоявшийся порядок вещей. И что имеют, кроме нервотрепки?

Если посмотреть на **декабристов** (русских дворян-офицеров, вышедших в морозный декабрьский день 1825 года на Сенатскую площадь в Петербурге защищать право России на прогрессивное развитие и право народа на счастье) глазами мещанина, обывателя, то было бы удивительным не задаваться таким вопросом: чего не хватало им в жизни? Ведь М. Орлов в 26 лет стал генералом, генералом был и М. Фонвизин. П. Пестель — сын генерал-губернатора Сибири, А. Ентальцев — подполковник, С. Волконский, С. Трубецкой и А. Одоевский — князья. В доме И. Анненкова было 150 лакеев, 14 поваров. Их самореализация состояла в том, что они не побоялись действовать в соответствии со своими убеждениями, а тем самым блестящим офицерским карьерам и роскоши быта предпочли лишения, кандалы, глумление позорной смерти.

1.7. ПОТРЕБНОСТЬ В ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ЭМОЦИЯХ

Одна из важнейших потребностей

Человек — существо эмоциональное. Отрицательные эмоции угнетают его, под их влиянием хуже работают все органы, качество крови также ухудшается. Наоборот, положительные эмоции заряжают организм энергией, улучшают самочувствие.

Установлено, что для психического здоровья оптимальным соотношением положительных и отрицательных эмоций является 7:1.

Практически все взрослые люди ощущают значительную нехватку положительных эмоций (негатива у нас вполне хватает!). О мере этой недостачи дают представление следующие цифры: **ребенок ежедневно смеется в среднем 400 раз, взрослый — 15.**

Дети — цветы жизни

Дети ближе к природе, еще не исковерканы множеством «нельзя», ведут себя наиболее естественно, что очень полезно для здоровья: они без конца смеются, если больно — плачут (что является наилучшим способом облечения горя), при приступах злости — дерутся. Вырвавшись на перемену, бегают, прыгают, компенсируя неподвижное сидение на уроках, разгоняя кровь, улучшая обменные процессы.

Взрослый лишен этой естественности. Более всего он обделен положительными эмоциями. Ему не хватает добрых слов в свой адрес, не говоря уже о ласке. Ребенок не стесняется напроситься на ласку.

Женщина, недавно ставшая бабушкой, рассказывает: "Внук в кроватке, засыпает. Я его глажу, приговаривая: "Сашенька хороший, Сашенька пригожий, мама Сашу любит, папа любит, бабушка… — что-то задумалась, гляжу мама. А он: "Бабушка, говори, говори!"

Спор Солнца и Ветра

Потребность человека в положительных эмоциях можно использовать для скрытого управления им. Послушаем древнего баснописца Эзопа:

Солнце и Ветер поспорили, кто сильнее, и Ветер сказал: докажу, что сильнее. Видишь, там старик в плаще? Бьюсь об заклад, что смогу заставить его снять плащ скорее, чем ты".

Солнце спряталось за тучу, а Ветер начал дуть все сильнее и сильнее, пока не превратился почти в ураган. Но, чем сильнее он дул, тем крепче закутывался старик в свой плащ. Наконец, Ветер стих и прекратился; и тогда Солнце выглянуло из-за тучи и ласково улыбнулось путнику. Путник повеселел и снял плащ. И Солнце сказало Ветру, что ласка и дружелюбие всегда сильнее ярости и силы.

О меде и отраве

Авраам Линкольн (1809–1865), 16-й президент США, инициировавший закон об отмене рабства, сформулировал эту идею совсем кратко: *"Каплей меда поймаешь больше мух, чем галлоном отравы"*.

"Король футбола" о наших футболистах

Любопытна роль положительных эмоций в условиях спортивной борьбы. Они повышают самооценку спортсмена и его уверенность в своих силах.

Однажды, посмотрев тренировку советских футболистов, звезда кожаного мяча Пеле сказал, что знает, почему они выступают не столь успешно на международной арене. Их тренировки посвящены ***устранению недостатков****, а надо* ***развивать достоинства****. По мнению этого футболиста, у него и его товарищей масса недостатков, но мало кто их замечает, потому что то, что у них получается лучше всего, они умеют делать в совершенстве, а те недостатки, что остались, — лишь продолжение их достоинств.*

Секрет успеха "мыльных опер"

Многих удивляет, что примитивные мексиканские телесериалы пользуются огромной популярностью, особенно у женщин. Оказывается, успех сериала обеспечивает то, что они сделаны по определенным правилам, разработанным психологами. Тот, кто пишет сценарии и снимает их, обязан, как военный устав, помнить особые этические правила и беспрекословно их выполнять. Вот лишь несколько тезисов:

Не употреблять нецензурных выражений, избегать иностранных слов. Не касаться тем бандитизма, терроризма, противозаконного тюремного заключения. Разногласия и конфликты в семье должны разрешаться в духе ее укрепления. Необходимо подчеркивать уважение к труду прислуги, шоферов, мелких торговцев и других социально малозащищенных слоев населения. Избегать показа плохих врачей, исписанных стен и т. п., или тут же подвергать это осуждению. Ничего негативного в адрес президента страны и подчиненных ему лиц и учреждений. Ничего о сексуальных отклонениях, бытующих в обществе.

Таков кодекс строителя "мыльной оперы".

Зрители сериалов обычно говорят, что они "отдыхают душой" во время просмотра. А происходит это потому, что наблюдаемые сцены вызывают только положительные эмоции. Таким образом, "мыльные оперы" восполняют недостаток положительных эмоций. И это служит средством скрытого управления зрителями, бросающими все дела ради этого непритязательного зрелища.

Почему этому управлению подвержены больше женщины? Во-первых,

они более эмоциональны и сильнее мужчин переживают эмоциональный голод. Во-вторых, в "мыльных операх" сюжеты вращаются вокруг межличностных отношений, любовных романов, а это — всегда предмет женского интереса. Третья причина — следствие первых двух и примитивности сюжета. Первые два обстоятельства затрагивают мужчин в гораздо меньшей степени. У них рассудочное начало превалирует над эмоциональным. Убогость сюжета тогда сразу бросается в глаза. Четвертая причина: во всяком диалоге мужчин интересует в основном его результат, женщин — еще и сам процесс общения. А «результат» в сериале без конца откладывается. На первом плане все время только «процесс». В то время как женщины с удовольствием «копаются» во взаимоотношениях, мужчины предпочитают заняться чем-то другим.

Комплименты

Их сила огромна, потому что хороший комплимент повышает настроение «объекта». А говорящий комплименты становится желанным, приятным собеседником, поскольку удовлетворяет потребность «объекта» в положительных эмоциях.

Женщины, как существа более эмоциональные, не скрывают своей потребности в комплиментах. Более того, невозможно ухаживание без комплиментов.

Однако опыт, подтвержденный мнением психологов, показывает, что мужчины еще более «клюют» на комплименты. В силу своей неискушенности они гораздо менее требовательны к качеству комплимента, могут поддаться и на банальную лесть. О том, как научиться делать неотразимые комплименты, о правилах эффективных комплиментов читатель узнает далее в гл. 7.2.

Защита от неприятных мыслей

Осознание своих недостатков доставляет нам отрицательные эмоции. Сильный человек бросается на их устранение. Но сильных людей — явное меньшинство. Большинство же склонно прятаться от проблем. А чтобы они не докучали, придумано множество поговорок-отговорок.

Например, люди с излишним весом, наслышанные об угрозе этого для здоровья, вместо того чтобы бороться с лишним весом (что нелегко), придумали ряд отговорок, вроде: *"Хорошего человека должно быть много"* (похвала себе) или *"Пока толстый сохнет, худой — сдохнет"* (сарказм в

адрес своих антиподов — стройных людей).

Следующие поговорки-отговорки говорят сами за себя:

Наши недостатки — продолжение наших достоинств. Мы ошибаемся, чтобы не ошибаться. Чем больше в человеке хорошего, тем меньше он замечает в людях плохое. "Чтите тех, кто пытается совершить великое, даже если им это и не удалось" (Сенека). *"Великое предприятие редко удается с первого же раза"* (Наполеон Бонапарт).

Их вспоминают, когда хотят успокоить себя или другого человека, подменив неприятные мысли о неудаче их интерпретацией, вызывающей положительные эмоции.

Успокаивая себя, мы идем по пути самообмана: ложь во спасение, в данном случае — нервной системы.

Успокаиваем других либо из чувства расположения к ним, либо чтобы вызвать их расположение к себе. В обоих случаях — скрытое управление собеседником. Степень моральности этого управления определяется, как и раньше, степенью благовидности поставленной цели.

Сила отрицательных эмоций

Вспоминает популярный артист эстрады Ян Арлазоров: *"Помню, я толкнул одного мальчика. Дело было в 3-м или 4-м классе. Сам «ответить» мне он не смог. Или не захотел. В общем, позвал своего брата-старшеклассника. Тот был большой. И мне казалось, что он меня убьет. Но он не стал меня бить. Только сорвал с меня шапку и яростно, жестоко и глумливо истоптал ее… Лучше бы он меня тогда убил; а так навсегда осталось ощущение плевка в душу".*

Глава 2. Использование человеческих слабостей

Лишь чужими глазами можно видеть свои недостатки.

Китайская пословица

Видя себя в других, не только любишь себя, но и ненавидишь.

Г. Лихтенберг

2.1. СЛАБОСТИ, ПРИСУЩИЕ КАЖДОМУ

Наши слабости

Нет таких наших слабостей, которые бы не использовались для скрытого управления людьми. Здесь мы перечислим только те, что встречаются наиболее часто. Использование их для скрытого управления мы проиллюстрируем соответствующими примерами из жизни.

Вот перечень слабостей, обсуждаемых в этой главе: любопытство, неуверенность в себе, глупость, медлительность, жалостливость, азартность, любовь к подношениям и к лести, приниженность, суеверность, внушаемость, подверженность влиянию установок, хвастливость, невежество, неразвитость речи, слабохарактерность, жадность и тщеславие, отсутствие "морального стержня, зависть.

Далее в этой главе мы рассмотрим слабости, присущие (в той или иной степени) всем, затем — слабости, характерные далеко не для всех.

Любопытство

Мы все любопытны, одни — меньше, другие — больше. Известно женское любопытство, особенно в отношении того, у кого с кем какие отношения… Не принимать во внимание такое человеческое качество, как

любопытство, может привести к курьезам.

Чтобы привлечь больше посетителей, владелец ночного ресторана в Колумбии, административном центре штата Южная Каролина, пригласил женскую танцевальную группу, выступавшую на сцене в чем мать родила. От клиентов отбоя не было. Но нашлись двое прилежных полицейских, которые подали в суд на владельца злачного места и исполнительниц.

Чтобы показать перед судебными заседателями, сколь аморальным выглядит весь спектакль, полисмены прямо в зале повторили представление: кривлялись, вертели бедрами, имитировали любовные сцены, при этом страстно вздыхали и издавали другие соблазняющие звуки. Однако судебные заседатели, просмотрев всю «программу» до конца, зааплодировали полицейским, отметив, что все это очень интересно и сегодня же вечером они отправятся посмотреть на настоящее представление. Обвинение же сочли недоказанным.

Возбудив любопытство, высоконравственные блюстители порядка пали его жертвой.

Любопытство в манипуляциях используется для привлечения и удержания внимания. Во всех пособиях по ораторскому искусству рекомендуется начинать выступление с какой-нибудь истории, возбуждающей любопытство. А во время выступления — вставлять обещания рассказать чуть позже о чем-то, вызывающем интерес. (Подробнее об этом можно прочесть в нашей книге [34].)

Очередная серия в сериалах прерывается, как правило, на самом интересном месте. Любопытство (а что там дальше?) обеспечивает явку зрителей и на просмотр следующей серии.

Красавица Шахразада три года рассказывала сказки грозному повелителю Шахрияру. С помощью скрытого управления, возбуждая любопытство тирана, она спасала от смерти и себя, и тысячу самых красивых девушек своей страны.

Несовершенство психических механизмов

Мы не можем с моментальной эффективностью делать два дела одновременно. Переключив внимание с одного объекта на другой, мы теряем на какое-то время контроль над первым объектом.

Это обстоятельство роднит нас с представителями животного мира.

И. А. Крылов в знаменитой басне "Ворона и Лисица" продемонстрировал, как можно манипулировать, используя переключение

внимания объекта, чтобы сделать его жертвой манипуляции. Демонстрируя свои вокальные способности, Ворона совсем упустила из виду (а следовательно, и из клюва) вожделенный сыр.

Этот прием используют мошенники, "заговаривая зубы" жертве. Так же поступают и некоторые подчиненные, подсовывая начальнику на подпись бумагу и отвлекая его разговорами, чтобы помешать вчитаться в документ.

Внушаемость

Внушению в той или иной мере подвержены практически все. Но, безусловно, в разной степени. Более внушаемы люди, не уверенные в себе, а также дети и люди пожилого возраста. Женщины в среднем подвержены внушению больше, нежели мужчины. Образование понижает внушаемость: образованный человек больше доверяет рассудку, а следовательно, фактам и аргументам.

На внушаемости базируется известный "эффект плацебо": больному дают вместо обещанного лекарства нейтральное средство (например, обычную воду или таблетку-пустышку), утверждая, что оно обязательно поможет. И действительно, многим помогает!

Но нередко внушение может приносить огромный вред. Это, как и силу внушения, проиллюстрируем двумя историями.

Женщина обратилась к сравнительно молодому, но уже знаменитому профессору. Он установил у нее декомпенсированный порок сердца. Среди лиц с указанным пороком имеются даже известные спортсмены. Чтобы ободрить пациентку, профессор шутя сказал: "Вы, можете вообще не беспокоиться о своем сердце — раньше меня не умрете, а если умрем, то вместе". Случилось так, что на следующий день профессор скоропостижно скончался. Узнав об этом, женщина впала в состояние крайнего волнения. Вызванному на дом участковому врачу сказала: "Я знаю, что должна умереть". Через несколько часов работа ее сердца резко пошла на убыль, и вскоре она умерла.

А вот другой случай. *Произошел он в Париже и стал известен благодаря громкому судебному делу. Надзиратель лицея своими придирками вызвал ненависть студентов, и они решили отомстить ему. Схватив надзирателя, привели его в полуподвальное помещение и в масках устроили над ним суд. Выступил «прокурор», который от имени всех студентов обвинил его в «злодеяниях», перечислив все его «преступления». «Суд» приговорил его к обезглавливанию. Принесли плаху и топор и объявили*

осужденному, что ему осталось только три минуты на то, чтобы приготовиться к смерти. По прошествии этого срока его поставили на колени и положили голову на плаху. Один участник этой жестокой забавы, занес топор, а второй ударил полотенцем по шее. После этого студенты, с хохотом предложили ему подняться. Однако тот оставался недвижим. С ужасом проказники обнаружили, что надзиратель мертв.

Успеху внушающего способствует излучаемая им уверенность. По отзывам участников баталий на первенство мира по шахматам, в годы стремительного взлета Роберта Фишера, он источал такую уверенность, что у соперников возникало ощущение невозможности победы над ним.

Влияние внушения на ожидания человека было подтверждено научным опытом. Приведем, например, результаты эксперимента, проведенного Е.В. Мосейко (Замробовский) под руководством проф. Г.М.Андреевой и Я. Яношека.

В круг, образованный десятью сидящими людьми (испытуемыми), поочередно вводились наблюдатели, получившие инструкцию запомнить как можно большее число присутствующих. Каждому наблюдателю предоставлялась возможность смотреть на каждого испытуемого в течение 2–3 секунд, после чего первый удалялся в соседнее помещение и отчитывался о своих впечатлениях. Начальная фаза эксперимента состояла из таких экспозиций десяти наблюдателей и их последующих отчетов. Затем объявлялся перерыв, во время которого для каждого испытуемого путем опроса 10 наблюдателей устанавливалось, сколько из них его запомнили. Затем производилась дезинформация. Если число запомнившихся было ниже 5, то испытуемому сообщалось, что его запомнили 9 наблюдателей, если этот уровень превышал 5,- 1 наблюдатель. После перерыва, длившегося 20–30 минут, проводилась вторая фаза, в точности дублировавшая первую. В какой мере такая дезинформация вела к формированию у испытуемых новых ожиданий относительно своей «запоминаемости», выяснялось с помощью вопроса, задававшегося после эксперимента. Было выявлено, что ожидаемая запоминаемостъ испытуемых, получивших в перерыве «понижающую» дезинформацию, значимо снизилась, а у испытуемых, получивших «повышающую» дезинформацию во второй фазе, ощутимо возросла; «запоминаемостъ» же испытуемых контрольной группы не претерпела значимых изменений.

Подобные исследования подтверждают мнение, что внушаемость — действительно присущее нам свойство.

Внушаемость возрастает во время стрессовых состояний. Весь

весенний период является для нашего организма стрессом, поэтому весной люди более внушаемы. Это используют манипуляторы всех мастей. С весенним солнышком высыпают на улицу цыгане с предложениями погадать.

Помня о весенней внушаемости, не поддавайтесь сразу на призывы рекламы типа: "Пришло время обновления — обновите что-нибудь у себя и вы!" или "Природа расцветает — расцветайте и вы!". Многим торговцам миф о весне как "поре пробуждения" просто выгоден.

Внушаемость — источник дохода также и всевозможных магов, колдунов, гадалок. Каждого клиента они стараются зацепить на крючок, чтобы он приходил к ним еще и еще: "Надо обязательно посмотреть, что у нас с вами получилось… Надо разрядить ваши часы, а то ваша аура начнет разрушаться". Человека запугивают, заставляют поверить, что без мага он теперь ни туда и ни сюда. А за каждый визит приходится платить. Это может длиться бесконечно, как "мыльная опера".

Спрос рождает предложение. На пляжах, где уйма свободного времени и есть желание пофлиртовать, родился новый вид гадания.

На зарубежных курортах популярностью пользуется гадание по обнаженному телу. «Вещуньи» охотно помогут быстренько сориентироваться одиноким отдыхающим, на кого лучше (и эффективнее!) положить око, жаждущее любви и удовольствий. Эти дамы, как правило, — неплохие психологи и не без оснований утверждают, что формы тела, не обремененные лишней одеждой, весьма красноречиво свидетельствуют о характере самого объекта.

По бюсту, например, они берутся судить о романтических возможностях и способностях к авантюрам, а бедра точно укажут на степень сексуальности, о которой, возможно, не подозревает даже владелец (владелица) оных.

Гадалки не рекомендуют флирт между худыми партнерами — слишком велик риск конфликта. А вот гармония чаще всего, по их наблюдениям, возникает между мужчинами атлетического сложения и симпатичными толстушками… Важно отметить, что никакой ответственности за свои прогнозы гадалки не несут.

И в заключение — здравый взгляд на этих кудесников.

Беседуют два друга:

— Послушай, — спрашивает один, — ты веришь гадалкам?

— Верил до той поры, пока не пошел посоветоваться с одной ясновидящей и не постучал к ней в дверь. И знаешь, что она сказала?

— Нет.

— Она спросила: "Кто там?"

Подверженность влиянию установок

Для каждого из нас любое наблюдаемое явление видится таким, как мы его восприняли.

Например, если человеку показалось, что на него кричали (так бывает, в частности при ссорах), то как бы он ни был неправ и как бы окружающие не убеждали, что никто на него не кричал, он останется при своем мнении: он "слышал это своими ушами".

Но на наше восприятие огромное влияние оказывают установки: мы слышали то, что ожидали услышать. Для иллюстрации приведем следующий случай.

В одно и то же время должны были состояться два выступления: в одном месте — лекция известного академика, в другом — встреча со знаменитым клоуном.

Но организаторы выступлений все перепутали. Академика привезли к любителям цирка — туда, где ждали клоуна. А клоуна — к тем, кто готовился услышать научную лекцию.

Что произошло дальше? Как ни старался клоун рассмешить аудиторию, никто не улыбнулся, а некоторые даже что-то конспектировали. Зато на лекции академика слушатели покатывались со смеху, и бедный ученый никак не мог взять в толк, что же смешного в его исследованиях.

Влияние установки на восприятие и понимание отражено в следующей юмореске:

— Вы на следующей сходите?

— Нет, я уже дома сходил.

— У вас, наверное, в голове-то ничего нет?

— Мойтесь почаще, и у вас ничего не будет!

Или еще:

— Вы назвали моего друга вонючим клопом. Он вызвал вас на дуэль. Какое оружие выбираете?

— Дихлофос.

Установка влияет не только на восприятие, но и на все поведение человека. Воспроизведем небольшой отрывок из новеллы "Двойник Бонапарта" (*Сандлер А.* Из записок репрессированного).

Маленький, кругленький, с точеным римским носом и огромными черными глазами, начальник лагпункта казался двойником Бонапарта.

Наполеоновидный начальник отличался поразительной, анекдотичной тупостью. Особое удовольствие ему доставляли вечера "вопросов и ответов". Как-то один из заключенных, бывший академик Чекан, сказал начальнику об его сходстве с Бонапартом. Через неделю на утренней поверке я заметил, что из-за борта шинели начальника торчит книга. Подобравшись поближе, я прочел: "Тарле. Наполеон".

Подверженность человека установкам можно применять и с пользой, и во вред ему. Начнем с плохого.

В известной французской шутке говорится: для женщины существует два мнения: 1) ее собственное; 2) неправильное. Автору эта шутка вспоминалась всякий раз, когда он навещал одну чету своих родственников. Ибо всегда слышал одно и то же — жена, обращаясь к "ученому гостю" (каким он ей представлялся): "Скажи ему, — при этом указывала на своего супруга, — что он всегда неправ!" Желая авторитетного подтверждения собственной установки, хозяйка не замечала вопиющую нелепость своего утверждения. Излишне говорить, как нелегок был мужу ее психологический прессинг. Установка на собственную правоту — источник многих конфликтов в семьях, на работе, в сфере обслуживания.

Установка некоторых руководителей на то, что их подчиненные ленивы и не хотят работать, действительно отбивает у последних желание работать.

Если вам показалось: проигран бой, —
Значит, так оно, в общем, и есть.
Если кто не уверен в самом себе,
Синяков ему не перечесть.

С удовольствием приведем примеры положительного воздействия установок.

Великий педагог А. С. Макаренко, работая с трудным человеческим материалом — беспризорниками, ворами и грабителями, добился выдающихся успехов. Стержнем его воспитательной работы была следующая установка: "Общаясь с людьми, ставьте перед собой задачу постоянно прямо или косвенно убеждать их в больших личных возможностях, наличии у них творческих способностей, потенций для

решения больших задач, стремитесь сформировать потребность в действии".

В. Франкл [24] говорит: "Мы, врачи, сталкиваемся с "самоосуществляющимся пророчеством" ежедневно и ежечасно (в приемные часы). Например, мы измерили пациенту кровяное давление и установили, что оно равно 160. Если на вопрос пациента о его давлении мы скажем «160», то это уже не будет правдой, поскольку давление у пациента в ответ на это сообщение мгновенно поднимется до 180. Если же, напротив, мы скажем ему, что давление практически нормальное, то мы не солжем. Со вздохом облегчения он сознается, что у него был страх паралича, но, по-видимому, этот страх паралича оказался совершенно безосновательным. Если мы теперь снова измерим у него давление, то убедимся, что оно действительно тем временем упало до нормального уровня".

Это показывает, сколь благотворно действие в соответствии с принципом Гиппократа "не навреди". Оно дает больному установку победить недуг. Наоборот, шарлатаны от медицины, маги, колдуны заинтересованы поддерживать у клиента установку на невозможность решить свои проблемы без помощи «целителя».

Несовершенство речи

Мы нередко попадаем в затруднительное положение из-за недостаточно точных высказываний.

Фермер рассказывает соседу:

— У меня на ферме есть чудо природы — двуногий баран!

— А! — отвечает второй фермер. — Это тот самый, что ухаживает за моей дочерью?

Есть старая притча "Почему крокодилы плачут?" *Крокодил украл у женщины ребенка. В ответ на мольбы несчастной матери обещал ей отпустить дитя, если она "скажет правду". На что женщина возразила: "Но ты ведь не отдашь его!" И тогда крокодил задумался. Если он отдаст чадо, то получится, что услышанная им фраза лжива, а ложь — по условию — не влечет выдачу ребенка. Но если он не захочет отдать малыша, то тогда — в силу логики уговора и слов матери — ему, крокодилу, придется возвратить младенца. Трудная ситуация. Из глаз аллигатора потекли слезы.*

Говорят, что с тех пор все крокодилы впадают в плач, вспоминая ту давнюю несуразность.

Хотя неточности в речи более свойственны людям необразованным, но и самые просвещенные могут задавать глупые вопросы.

Президент Гарвардского университета Элиот как-то рассказал Гансу Селье (тому самому, что ввел понятие стресса) такую историю. Войдя в переполненный ресторан, он отдал шляпу гардеробщику. При выходе Элиот с удивлением увидел, что тот безошибочно выбрал именно его шляпу из сотен других. В изумлении он спросил: "Как вы узнали, что это моя шляпа?" — "Да не знал я, что она ваша!" — был ответ. "Почему же тогда вы дали мне ее?" — спросил Элиот. На что гардеробщик очень вежливо ответил: "Потому что вы, как вошли, отдали ее мне".

Шутники не могли упустить шанса посмеяться над несовершенством нашей речи. Вот несколько обращений народного юмора на тему многозначности употребляемых слов.

* * *

Женщина пригласила к себе в гости мужчину. Накрыла на стол, напоила коньяком и говорит ему, наконец, на ушко:

— Ну все, теперь ты мой.

— Ага, разбежалась! Сама мой!!!

* * *

Сидят студенты, ждут своего товарища, приговаривая:

— Хоть бы сдал на пять, хоть бы сдал на пять!.. Через час, наконец, товарищ прибегает радостный.

— Ну, сдал? Сколько?

— Сдал, 4.80 — одна битой оказалась.

* * *

— Лейтенант Петров!

— Я, товарищ полковник!

— Хотите получить старшего лейтенанта?

— Так точно!

— Тогда вот вам сопроводительная, идите и получите старшего лейтенанта Сидоренко из вытрезвителя!

* * *

Мужик звонит в пожарную часть:

— Караул! Мой дом горит! Приезжайте быстрее!

Диспетчер:

— Как к вам доехать?

Мужик:

— Вы что, совсем обалдели?! На большой красной машине!

Любовь к "халяве"

В рекламном агентстве «Барнетт» существует незамысловатая традиция, обеспечивающая тем не менее успех компании. Всем работникам каждый день просто дарят по яблоку. Столь примитивный на первый взгляд способ, как ни странно, привел к тому, что компания по существу не знает, что такое текучесть кадров.

Устное народное творчество на любовь к подаркам отреагировало, в частности, такой историей.

* * *

Наш человек летит в самолете иностранной компании. От предлагаемой стюардессой (и входящей в стоимость билета) выпивки наотрез отказывается. Причину не объясняет, так как не знает ни одного иностранного языка.

Обеспокоенная стюардесса обращается к старшему стюарду — клиент, похоже, чем-то недоволен. Профессионально оценив ситуацию, тот подходит к пассажиру с подносом:

— Халява, сэр!

— Что же она сразу не сказала! Тащи все, включая добавку!

* * *

Идет презентация нового банка. Пригласили английских партнеров, которые были очень удивлены тем, что многие из присутствующих пили шампанское бутылками, закусывали при этом селедкой, затем пили коньяк и виски, водку и пиво. Кто-то уже явно переел и перепил, кто-то пустился в пляс, кто-то уединился с девочками.

К англичанину, смотрящему на все это с ужасом, подошел "новый русский" и спросил:

— А ты что же ничего не ешь?

— Да я не хочу.

— Слушай, да это же халява! Бесплатно! Ешь!
— Я ем только тогда, когда голоден.
— Ну ты прямо, как животное!

2.2. СЛАБОСТИ, ПРИСУЩИЕ НЕКОТОРЫМ

Хвастовство

Желание выглядеть лучше, чем он есть на самом деле, делает хвастуна легкой добычей для манипуляторов. О технике манипулирования доходчиво сообщается в песенке прохвостов-манипуляторов — кота Базилио и лисы Алисы — в инсценировке сказки "Золотой ключик" (автор песни — Сергей Никитин):

Мы прославлять судьбу свою должны,
Пока живут на свете хвастуны.
На хвастуна не нужен нож,
Ему немного подпоешь —
И делай с ним, что хошь. Неуверенность в себе

Неуверенные в себе испытывают некую неполноценность. Последняя может быть мнимой, однако носитель ее об этом не знает и серьезно считает себя неполноценным в каком-то смысле: образования, положения в обществе, профессиональных или личностных качеств.

Зная, например, о недостаточной образованности собеседника, манипулятор говорит: "Всем известно…" или "Всякий специалист знает…". Или может аргументировать свою мысль ссылкой на несуществующее высказывание кого-то из великих…

Неуверенному человеку трудно сказать «нет». Такого легче убедить, показав, что ничего страшного, если он согласится, не произойдет. Глупость

В харьковских газетах появилось объявление, что некая фирма с помощью экстрасенсов может передать послание на тот свет умершим.

Цена за эту «услугу» называлась очень невысокая. Тысячи пожилых людей, преимущественно вдов, «клюнули» на это предложение, рассуждая: плата-то небольшая, а вдруг и вправду передадут?

В результате фирма собрала неплохой урожай в денежных знаках. Что им помогло? Глупость людская.

Если у людей глупость одних помогает другим их обманывать, то у животных дело обстоит еще более жестоко.

Известно, что отношения между собаками и волками враждебные. Наведываясь в деревню, волки предпочитают зарезать не овцу, а собаку, причем для этого у них есть отработанные приемы. Один из волков, прикинувшись струсившим, бежит к лесу. Неумный пес, почувствовав себя героем, устремляется следом. Но в засаде сидит другой волк. Метрах в двухстах от дома собаке приходит конец. Лесник на Смоленщине рассказал: таким приемом за три года волки перетаскали у него больше десятка собак.

Медлительность

Человек, медленно принимающий решения, становится удобным объектом для манипуляции. Достаточно создать условия, когда нужно быстро ответить. Сообразить он не успевает и вынужден согласиться с предлагаемым решением. О чем впоследствии жалеет.

О том, как медлительность автора этих строк, по темпераменту флегматика, использовала одна из его подчиненных, рассказано в разделе 11.2. "Подчиненные управляют руководителями".

В устном народном творчестве это явленно отразилось в серии анекдотов о "горячих эстонских парнях". На манер английской невозмутимости обыгрывается неторопливость представителей этого народа.

* * *

— А что это там за толпа стоит?
— А это эстонцы бегут!

* * *

Едут по лесу два эстонца на телеге. Один вдруг говорит.
— О-о! Смотри, на обочине — по-моему, это рука Уно!

Другой:
— О, да!
Едут дальше, первый опять:
— О-о! По-моему, это нога Уно!
— О, да!
Проходит еще минута, первый опять с удивлением:
— О-о! По-моему, это голова Уно!
Второй:
— О-о! Надеюсь, с ним все в порядке?

Жалостливость

Известно, что многие из просящих подаяние — вовсе не нищие. Это разновидность бизнеса, эксплуатирующая чувство жалости прохожих. А жалость эта вызывается подчас искусственными «примочками» и «прикидом».

Это явление также не обошел вниманием народный юмор.

"Новый русский" бросил десять долларов в шляпу нищего. Тот даже головы не повернул.

"Новый русский":

— Мужик, ну ты нагленький! Мог бы за десять баксов хоть спасибо сказать!

— Вы что, за свою мятую десятку чуда хотите? Я же глухонемой!..

Неспособность постоять за себя

Американец Дон Мюдок не совсем обычным способом решил разбогатеть. Он заметил, что у людей, которым нередко приходится унижаться, чтобы устроиться на работу, удержаться на этой работе или занять более высокое место в обществе, возникает желание показать, что и они тоже могут кого-нибудь унизить. Руководствуясь этим соображением, мистер Мюдок открыл небольшую фирму, которая за сумму в 35 долларов берется выполнить «небольшую» услугу: бросить торт в лицо человека, на которого укажет клиент. Только за два месяца существования фирма профессиональных шутников выполнила свыше шестидесяти заказов.

Как видим, находчивый предприниматель обратил проблемы клиентов в свою пользу, заставив их расстаться с некой суммой.

Суеверность

В 1988 году телекомпания NBC сообщила, что высокопоставленный представитель администрации президента США подтвердил, что Рейган при принятии решений (в частности, о сроках его поездок и графике встреч) следовал советам астролога.

В романе "Братья Лаутензак" Фейхтвангер описывает, как модный предсказатель с подачи политических кукловодов подсказал Гитлеру идею поджога рейхстага.

Так с помощью суеверий можно управлять даже крупными политиками. Что уж говорить о простых людях…

Некая дама, зная о суеверности мужа, решила отвадить его от новой пассии. Узнав случайно о времени и месте свидания, она устроила так, что дорогу изменнику перебежала черная кошка. Обходных путей не было, свидание не состоялось. Оскорбленная этим соблазнительница от дальнейших встреч отказалась.

Любовь к подношениям

Тщеславный человек становится легкой добычей манипуляторов. Возвеличивая его достоинства, они добиваются расположения и доверия, а затем управляют им. Напомним для примера только одну трагикомедию, разворачивавшуюся в 70-х годах на глазах всей страны.

В эпоху "позднего Брежнева" славословия в его адрес разлились полноводной рекой, награды и верноподданнические знаки внимания сыпались на него, как из рога изобилия. Многие тогда задавались вопросом: "Как им не стыдно?"

Народное творчество откликалось на этот фарс анекдотами. Вот один из них, высмеивающий притязания генсека на лавры великого полководца.

К маршалу Жукову обращаются с неким вопросом. Тот задумывается и отвечает: "Я хотел бы посоветоваться с полковником Брежневым. Разыщите его. Он где-то под Новороссийском".

Кремлевские и иные царедворцы знали, что делали. В уплату за беззастенчивую ложь они получали благорасположение всесильного правителя и принятия нужных им решений.

Азартность

На использовании этой человеческой слабости кормится целая отрасль

предпринимательства — игральный бизнес.

Вошедшие в азарт игроки приносят казино самый большой доход. Поэтому владельцы этих заведений создают все условия, чтобы удержать клиента в состоянии азарта как можно дольше и уж тем более — ничем не отвлекать. Вот некоторые приемы этого.

По закону, в российских казино игра должна идти на рубли. Посетители обычно приходят с долларами. Чтобы не отвлекать клиента от игры, его (нарушая законодательство) не посылают к окошку пункта обмена, а принимают ставки в любой валюте. Ведь за короткий промежуток времени прогулки к «обменнику» он может передумать и прекратить игру.

Делается все, чтобы ничто не напоминало о течении времени: в казино вы нигде не увидите часов или хотя бы тоненького лучика дневного света. Все плотно задрапировано, а над столами одинаково приглушенный в любое время суток свет. Многие игроки действительно забывают о времени.

Приехав в Монте-Карло, "новый русский" в первый же вечер встретил в казино своего старого друга, игравшего в рулетку.

— В каком отеле ты остановился?

— Честно говоря, еще не знаю: я здесь только третий день.

Вместо электросушилок в туалете (как встарь) регулярно меняют полотенца. Причина: было замечено, что посетитель туалета в среднем 30–40 секунд сушит руки у электрополотенца. Для того чтобы вытереть руки обычным полотенцем, требуется не более 4–5 секунд. Значит, это оборудование крадет у игры по полминуты с человека.

Наиболее активного игрока нередко угощают шампанским за счет заведения.

Если пыл клиента охлаждает его спутница, то даму приглашают в бар, где угощают также за счет казино — только бы не останавливала игрока.

Кстати, последнее — совсем не случайность. Настоящая азартность — преимущественно мужская черта. Подавляющее число завсегдатаев казино и других игорных заведений — мужчины. Загляните в любой зал игровых автоматов — лишний раз убедитесь в этом.

Природная женская осторожность и большая практичность удерживают представительниц прекрасного пола и от безумств азарта, и от «лохотронщиков», жертвы которых в своем большинстве — тоже мужчины.

Что же касается казино, то приведем еще один любопытный факт: оказывается, крупье не должен работать больше 4–5 лет. Проблема в том, что с годами он привыкает крутить колесо рулетки с постоянной скоростью и начинает бросать шарик с одинаковой силой. Опытный игрок может

рассчитать его движения и обыграть казино.

Престиж казино поддерживается, в частности, требованиями к одежде посетителей (костюм, галстук). По указанию старшего по залу, охрана молниеносно и незаметно для окружающих должна удалить из зала игрока, нарушившего правила или проявившего агрессию по отношению к кому-либо из окружающих. Если проступок серьезный (попрошайничество, например), имя игрока вносят в специальный журнал нарушителей. Это значит, что его уже ни при каких обстоятельствах в это казино не пустят.

Крупно выигравшего клиента казино доставит домой с охраной.

Все это призвано создать у посетителей впечатление своей избранности и служит дополнительным стимулом быть в числе завсегдатаев, то есть служить для казино постоянным источником дохода.

Благодаря присущей многим азартности и использованию упомянутых психологических факторов игорный бизнес процветает.

Невежество

Манипулировать невежественными людьми легко.

Привлекаются вымышленные «факты», действительные же — искажаются. Делаются ссылки на якобы установленные наукой принципы и законы. Дается ложная интерпретация наблюдаемых явлений.

В одном из рассказов Серафимовича начальник железнодорожной станции в споре с солдатами использовал их невежество.

Солдаты ехали на фронт в битком набитых вагонах. Во время остановки они потребовали создать им нормальные условия. Однако начальник станции ловко вышел из затруднительного положения. На вагонах имелась надпись: "40 человек, 8 лошадей". Она означала, что в вагоне можно провозить либо 40 человек, либо 8 лошадей. Но эта надпись была прокомментирована начальником так: по существующим нормам, в железнодорожном вагоне можно разместить не более 40 пассажиров и 8 лошадей одновременно. Вот и выбирайте, предложил он, что лучше: уменьшить число людей в вагонах до 40, но зато добавить в каждый из них 8 лошадей или пусть все остается по-старому. Солдаты согласились на второй вариант.

В романе Болеслава Пруса «Фараон» невежеством толпы воспользовались древнеегипетские жрецы при доказательстве богоизбранности их касты. Они ловко сыграли на темноте народа, спровоцировав нападение на храм перед наступлением солнечного затмения.

— Ломайте ворота! — кричали сзади, и град камней полетел в сторону Херихора и его свиты.

Херихор поднял обе руки. Когда же толпа снова стихла, верховный жрец громко воскликнул:

— Боги! Под вашу защиту отдаю святые храмы, против которых выступают изменники и святотатцы.

Внезапно где-то над храмом прозвучал голос, который, казалось, не мог принадлежать человеку:

— Отвращаю лик свой от проклятого народа, и да низойдет на землю тьма!

И свершилось что-то ужасное. С каждым словом солнце утрачивало свою яркость… При последнем же стало темно, как ночью. В небе зажглись звезды, а вместо солнца стоял черный диск в кольце огня…

Ни одно проигранное сражение не кончалось еще такой катастрофой.

— Боги! Боги! — стонал и плакал народ. — Пощадите невинных!

— Осирис! — воскликнул с террасы Херихор — Яви лик своему несчастному народу.

— В последний раз внемлю я мольбе моих жрецов, ибо я милосерд, — ответил неземной голос из храма.

В ту же минуту тьма рассеялась, и солнце обрело прежнюю яркость.

Новый крик, новые вопли, новые молитвы прозвучали в толпе. Опьяненные радостью люди приветствовали воскресшее солнце. Незнакомые падали друг другу в объятия. И все на коленях ползли к храму приложиться к его благословенным стенам.

Автору и самому доводилось быть жертвой собственного невежества. Приведу историю из своей студенческой юности.

Перед летними каникулами студентам объявили, что желающие поработать летом на ремонте институтского корпуса будут освобождены от осенних сельхозработ. Но главное — была обещана плата за этот труд (в отличие от труда на колхозных полях).

Я в числе других добровольцев «клюнул» на это обещание и испытал все прелести труда подсобного рабочего, которого используют на самых тяжелых и пыльных работах.

Самое обидное, однако, было потом. В течение нескольких месяцев мы ходили в стройуправление, где нам отвечали, что наша работа "не запроцентована". Стыдясь признаться, что не знаем, что это такое, мы приходили снова и снова, натыкаясь на тот же ответ.

Теперь-то мы знаем цену невежеству. Это была очередная плата за

него.

Отсутствие морального стержня

Человек, не обретший смысл в жизни, не нашедший нравственной опоры, становится легкой добычей всевозможных тоталитарных сект.

Попавшему в сети сектантов внушают, что наибольшим благом для него является полное подчинение руководителю ("пастору") секты, по существу зомбируют его. В результате жертва распродает все свое имущество, средства отдает главе секты, бросает работу, учебу, семью и уходит в секту.

Сотни тысяч разрушенных судеб и личных трагедий. В России, Украине, Беларуси действуют около 100 тоталитарных сект. Из них крупных — около 40. В их число входят пятидесятники, неопятидесятники, мормоны, мунисты, "Белое братство" и др.

Особую опасность представляют неопятидесятники в силу своей массовости (только в России их около ста тысяч), безграничной власти пастора над рядовыми членами и жестокого порядка, свирепствующего в этой секте.

Журналист Анна Амелькина описала в "Комсомольской правде" нравы в одной из сект евангелистов-пятидесятников "Новая Жизнь", обосновавшейся в 1987 году в Алданском районе Якутии. Руководитель секты — некий Виталий Козырь, бывший уголовник, судимый за убийство.

В 1999 году секта в полном составе (около 80 человек с детьми и со всем своим скарбом) оккупировала холл здания районной администрации.

"Мы не будем общаться с неверными, пока нас не отправят за границу!" — заявил главарь секты. И как только милиционер, психолог или журналист осмеливались подойти к табору, сектанты начинали истерично кричать, топать ногами, петь молитвы, а некоторые фанатики впадали в экстаз и бились в припадке. И только дети (их оказалось двадцать восемь — от новорожденных до подростков) сидели удивительно тихо, не подавая признаков жизни. Так продолжалось два дня.

Главарю секты хотелось в Канаду. Но были необходимы деньги, нужен был скандал, признание себя мучениками и статус страдальцев за веру. Съехавшейся со всей республики милиции и журналистам Козырь заявил: секта приговаривает себя к самоуничтожению. И на глазах у невольных зрителей верующие стали прощаться друг с другом, передавая из рук в руки заточки и совершая воинственные обряды над детьми.

Медлить было нельзя. В считанные минуты милиционеры

нейтрализовали зачинщиков, отделив детей от взрослых. «Сестер» поместили в больницу, а «братьев» — в СИЗО. И тут началось самое страшное.

Женщины — члены секты — в больнице заявили: мы отказываемся от своих детей! Они осквернены прикосновениями неверных!

Без ухода остались даже младенцы. Их направили в больницу, ребят постарше — в детский дом. Ребятишки не плакали. Они сидели, плотно сбившись в кучку, с лицами, похожими на бесцветные резиновые маски, и терпеливо ждали приговора.

— Ну что, малыши, давайте переодеваться? — предложила воспитательница и помогла шестилетней девчушке стянуть кофточку. И… застыла от ужаса. Тело девочки было изуродовано ожогами и шрамами. Такие же отметины оказались и у остальных малышек.

— Боже! Что это?! — вырвалось у пожилой женщины.

— Это мы плохо себя вели… — был ответ.

Оказалось, в секте буквально толковали постулат "казнить младенцев во младости", чтобы потом "возрадоваться в старости". Здесь жестоко били не только за провинности, но и "за бездействие", заставляя ребенка все время «шевелиться». У «воспитателя» в секте всегда наготове были металлический провод, кипяток и гвозди — ими царапали кожу детей, чтобы растянуть мучения.

Десятилетнего Сашу высекли проводом за то, что он не сразу откликнулся, когда его позвал отец. Оле выдрали волосы, когда она попыталась узнать, что такое кукла. Двух десятимесячных младенцев избивали лишь за то, что они смели плакать. Поэтому малютки, оказавшись в детском доме, долгое время спали только на животиках: спинки и попки были в синяках и ранах.

В первый же день "на свободе" старшие мальчики рассказали следователю о злодеянии, которое потрясло даже видавших виды оперативников.

Десятилетний «брат» Миша как-то узнал, что в поселок приехали старатели, и побежал посмотреть на их работу.

В секте об этом узнали. Женщины, в том числе и мать Миши, впали в истерику и с криками: "Его неверные испортили!" стали требовать для мальчика особого наказания.

Взрослые мужики полчаса изо всех сил избивали мальчика тугим проводом, пинали ногами… Когда Миша уже перестал подавать признаки жизни, около него собрались для отпевания все члены секты, а затем похоронили с особыми почестями: умереть в муках и насилии считалось за

особую честь.

Самое страшное выяснилось после проведения экспертизы — Мишу похоронили… живым.

И только факт расправы над мальчиком, а не беззубый закон о сектах позволил привлечь главарей пятидесятников к уголовной ответственности.

Сейчас Козырь и несколько его «сподвижников» сидят в якутской тюрьме. Дело пока не закрыто, и приговор не вынесен. «Мамаши» уже лишены родительских прав. Но их это, судя по всему, не расстроило. После того как «сестер» выпустили на свободу, они вместе с «братьями», не интересуясь судьбой детей, куда-то исчезли, растворившись в бескрайних просторах Якутии.

Наверное, уехали в другой район — чтобы устроить новый скандал и добиться отправки за границу: такую программу вложил в головы верующих «пастырь».

К счастью, всех детишек из больниц и детдома забрали сердобольные родственники, съехавшиеся из разных концов страны. Многие бабушки и дедушки из Беларуси, России, Украины рассказывали страшные истории о том, как секта уводила у них сыновей и дочерей, как они колесили по всей стране, пытаясь вернуть одурманенных детей.

— Хоть внуков воспитаем, — говорили несчастные друг другу.

Характерной особенностью тоталитарных сект является то, что все решения в них принимает только глава секты, остальным уготованы роли лишь послушных исполнителей. В частности, в известной международной секте "Ассоциация святого духа", созданной «преподобным» Муном, подбор даже брачных пар производится руководством от имени самого Муна: они создаются из незнакомых друг другу людей и без учета желаний «брачующихся». Брачную церемонию проводит сам руководитель секты. О массовости секты говорит, например, такой факт: в самой крупной брачной церемонии 30 октября 1988 года одновременно сочеталось 6516 пар Действо происходило недалеко от Сеула.

После распада СССР в результате возникшего правового и идейного вакуума население новых независимых государств подверглось массированной атаке всевозможных сект. Очень активны мормоны — тоталитарная секта, родиной которой являются США. Например, за 1998 год Свердловскую область посетили 268 миссионеров, из них более половины (138) — мормоны.

Миссионеры используют все рычаги воздействия, в том числе нашу бедность и тягу к знаниям.

Проводя занятия по психологии менеджмента в компании "Алмазы

России-Саха" (г. Мирный), автор столкнулся со следующим обстоятельством. Как к психологу к нему обратились родители детей, занимающихся в компьютерном классе, подаренном американским миссионером. Дети ходили к нему на занятия, привлеченные, во-первых, возможностью бесплатно овладеть компьютерной грамотой и, во-вторых, обещанной бесплатной поездкой в США. Родителей обеспокоило то, что занятия перемежались проповедями отнюдь не православного толка.

Таким образом, массовые манипулирования со стороны сектантских проповедников зиждутся на трех составляющих: 1) неустойчивости личности; 2) отсутствии идеалов, когда на смену коммунистической идеологии не пришла другая общенациональная идея; 3) несовершенстве законодательства, допускающего функционирование тоталитарных сект.

Зависть — губительное чувство

Одно из губительных проявлений неспособности реализовать себя желанным образом — зависть. Если у меня не получается, то пусть не получится и у другого. А если у другого лучше, то он мой враг, надо сделать ему хуже.

В одной притче волшебник сказал человеку: "Проси, что хочешь. Но соседу сделаю вдвое". Хотел попросить корову, а соседу — две? Нет уж! Что ни придумает, все соседу больше, да лучше. Наконец, придумал: "Сделай, чтоб я ослеп на один глаз. Пусть сосед вовсе ослепнет".

Эта притча вполне в духе рассматриваемого нами явления, именуемого завистью. Поскольку зависть в природе многих людей, то это явление не было обделено вниманием выдающихся личностей. Их высказывания о зависти и помогут нам разобраться в этом феномене.

Природа зависти*"Зависть есть беспокойство (неудовольствие) души, вытекающее из того, что желательным нам благом обладает другой человек, которого мы не считаем более нас достойным владеть им" (Т. Лейбниц). "Зависть — это огорчение от успехов друзей" (Сократ). "Зависть есть ненависть, поскольку она действует на человека таким образом, что он чувствует неудовольствие при виде чужого счастья, и наоборот, находит удовольствие в чужом несчастье" (Б. Спиноза).* Кто подвержен зависти*"Неизменно завистливы те, кто из прихоти и тщеславия желает преуспеть во всем сразу. У них всегда найдется, кому позавидовать, ибо невозможно, чтобы многие хоть в чем-нибудь их не превосходили" (Ф. Бэкон). "Никто не бывает так склонен к зависти, как люди самоуниженные" (Б. Спиноза). "Только тот может считать себя*

свободным от зависти — кто никогда не изучал себя" (К. Гельвеций). "Люди, чуждые зависти, встречаются еще реже, чем бескорыстные" (Ф. Ларошфуко).

Как видим, большинство наблюдений далеки от оптимизма.

Тяготы зависти*"Завистливый человек причиняет огорчение самому себе, словно своему врагу" (Демокрит). "Зависть не соблюдает праздников" (античный афоризм). "Наша зависть всегда живет дольше, нежели чужое счастье, которому мы завидуем" (Ф. Ларошфуко). "Зависть непримиримее ненависти" (Ф. Ларошфуко). "Ненависть — активное чувство недовольства; зависть — пассивное. Нечего удивляться тому, что зависть быстро переходит в ненависть" (И. В. Гете). Скифский мудрец Анахарсис, спрошенный, по какой причине люди всегда печальны, сказал: "Ибо не только о своих бедах печалятся, но и о чужих удачах". "Ничто, кроме смерти, не может примирить зависть с добродетелью" (Ф. Бэкон). "Люди часто похваляются самыми преступными страстями, но в зависти, страсти робкой и стыдливой, никто не смеет признаться" (Ф. Ларошфуко).*

Итак, зависть — не только тяжелое, но и постыдное чувство. Одним словом, зависти не позавидуешь.

Если вас гложет зависть…

…вспомните, что великий Пушкин рассматривал зависть как "сестру соревнования", то есть как стимул для достижения цели. Ему вторит известный философ Бертран Рассел: *"С завистью можно бороться только одним способом: сделать так, чтобы жизнь завистливых была счастливее и полнее…"*

Подытожим:

Когда зависть неизбежна, ее следует использовать в качестве стимула для собственных усилий, а не для того, чтобы мешать другим.

Социологи утверждают, что зависть распространена в нашей стране несколько шире, чем в более индивидуалистических обществах: в США, в Англии. Если американец видит чей-то успех, то для него это служит примером и стимулом к совершению подобного. Завистник же в первую очередь думает, как бы подпортить счастливчику его радость.

Это обстоятельство не могло не найти отражения в народном юморе.

Идут муж с женой по улице, заглядывают в окно ближайшего дома:

— Живут же люди: телевизоры, холодильники, ковры. Так и хочется в окно гранату кинуть!

— Ты что? Это же наше окно!

* * *

У "нового русского" сгорела вилла. Казалось бы, кроме страхового агентства, кому какое дело? А приятно…

К сожалению, наш исторический путь был более извилист, чем в странах давних демократических традиций. Великий философ Н. Бердяев сказал горькие слова: "Социализм — это идеология зависти". Действительно, лозунг "Грабь награбленное", борьба с богатыми (а не против бедности), борьба с «вещизмом» и «накопительством», со «стилягами» (модно одетыми людьми) и т. п. — эти и другие «изыски» идеологов социализма отнюдь не способствовали притуплению такого черного чувства, как зависть, а скорее разжигали и культивировали ее.

Понятно, что такое сильное чувство, как зависть, не может не быть использовано для манипулирования. Вызвать к человеку зависть — значит создать ему врагов. Многие, не задумываясь об этом, хвастаются сами или расхваливают своих близких.

Некая дама начинает всякий рабочий день с восторженного рассказа, какой хороший у нее муж: и ласковый, и заботливый, и по долгу все делает, и детьми занимается. Для читателя, думаю, не станет откровением, что сослуживцы платят ей ненавистью: женщины — из зависти, мужчины — видя в этом упрек себе как мужьям.

Родители, учителя и воспитатели, ставящие в пример одного ребенка другим, вызывают у детей неприязнь к нему: с ним не дружат, не играют, а могут и поколотить.

Хвала и похвала, таким образом, могут инициировать неприязненные отношения к их объекту со стороны окружающих. По глупости это делается против себя и близких. Более проницательные используют это для манипуляций во вред другим.

В новейшей истории политической жизни России появился новый способ расправы с неугодным политиком: афишировать его успехи, рост популярности и независимости от президента Ельцина. Таких президент непременно «задвигал». Подобная манипуляция проделывалась многократно и ни разу не дала осечки. Так появилась целая шеренга отставных председателей правительства: Черномырдин, Степашин, Примаков. Их главной виной стал рост их рейтингов.

Хвала, похвала, а тем более хвастовство — это попытка возвысить

одного человека над другим. Но всякое проявление превосходства является конфиликтогеном, то есть фактором, могущим привести к конфликту. (Подробнее об этом см. [26].) В том, что это так, мы уже убедились. А каково же противоядие?

Защитные механизмы были выработаны в различных культурах: славянской, древнекитайской, в христианской морали.

В славянской культуре издревле высоко ценилось такое качество человека, как скромность: "Не хвались, жди, когда другие похвалят".

Древнекитайский философ Лаоцзы еще в 3 в. до н. э. учил: "Реки и ручьи отдают воду морям и океану потому, что те лежат ниже. Так и человек, желая возвыситься, должен держать себя ниже других". Та же скромность, но выраженная в аллегорической форме.

Сегодня эти мудрости подчас воплощаются в грубоватой форме, вроде того, что: "Не высовывайся и не получишь по голове" или "Ты можешь быть умнее других, красивее других, богаче других, но только никому не говори об этом!"

Все эти приемы позволяют избежать возникновения зависти или по крайней мере значительно снизить вероятность ее появления.

Жадность и тщеславие

Они погубили даже мудрого Эзопа. *Приехав в Дельфы, он выступил перед гражданами, демонстрируя свою мудрость и ученость. Народ слушал его с удовольствием, но денег за выступления никто не платил.*

Тогда Эзоп оскорбительно высказался о делъфийцах. В отместку в его поклажу подсунули золотую чашу из храма. Обвинив его в воровстве, приговорили к смерти и принудили Эзопа найти ее, бросившись со скалы.

Эта история столь же поучительна, как и сотни басен, сочиненных Эзопом. Вспоминаются слова германского императора Фридриха I: "Каждый человек стоит столько, сколько он сделал, минус его тщеславие".

Слабохарактерность

Податливость чужому влиянию, неумение сказать «нет», бесхарактерность отличают героя фильма Эльдара Рязанова "Осенний марафон" Бузыкина (актер О. Басилашвили). Им управляют и жена, и любовница, и сосед, и бездарная коллега по работе…

Характер — это совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности

и общении. Характер конкретной личности обусловливает типичные для нее способы поведения. Это позволяет предвидеть наиболее вероятную реакцию личности на определенную ситуацию и неукоснительно управлять этой личностью.

Эксплуатация окружающими соответствующих черт характера человека нашла свое отражение в языке. Говорят же "на обиженных воду возят", "воспользоваться его добротой", "поймать на слове" и т. д.

Глава 3. Использование особенностей психики

В действительности все выглядит иначе, чем на самом деле.

С. Е. Лец

3.1. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЗАРАЖЕНИЕ Что это такое

Его смысл в том, что состояние одного человека передается окружающим. Когда вы пообщаетесь с собеседником, у которого плохое настроение, то замечаете, что оно испортилось и у вас. Оптимист заражает нас бодростью, энергией. Именно поэтому любят весельчаков. На дружескую улыбку мы невольно отвечаем улыбкой.

Эффект толпы

Чем больше аудитория, тем легче происходит психологическое заражение. Например, Гитлер предпочитал бесноваться в огромных залах, ибо возбудить толпу легче, чем одного слушателя. Также и развеселить зал проще: достаточно одному (наиболее смешливому) засмеяться, как это состояние стремительно завоевывает всех. Последний феномен используется в передачах-смешилках: после очередной шутки, остроты за кадром раздается дружный хохот, облегчающий нам вхождение в веселое расположение духа.

"Подсадная утка"

Гениальный Всеволод Мейерхольд (1874–1940) использовал прием психологического заражения, для того чтобы в нужное время заставить зрителей военно-патриотического спектакля заплакать. К. Рудницкий, автор книги "Режиссер Мейерхольд", рассказывает: "В заключительном эпизоде Мейерхольд и Вишневский (автор пьесы. — *В. Ш.*) показывает гибель всех

27 бойцов, принявших на себя удар врага. Внезапное видение будущей войны возникло в спектакле с устрашающей реальностью…

…Застава, по мысли Мейерхольда, принимала бой в школьном здании… последним погибал Бушуев. Уже смертельно раненный, он с трудом приподымался и мелом, крупными цифрами выводил на обыкновенной классной доске:

162000000

— 27

161999973

Потом ронял мел, правда, растерянно улыбаясь и недоуменно глядя в зал, и умирал.

Ведущий в этот момент спрашивал с возмущением: "Кто там плачет?"

В зале плакали непременно. Мейерхольд применил «подсадку»: в партере сидела актриса, которая в нужный момент начинала всхлипывать, и все вокруг вытаскивали платки".

3.2. ОТОЖДЕСТВЛЕНИЕ

Два заблуждения

"После этого, стало быть, по причине этого" — гласит формулировка одного из часто встречающихся заблуждений людей, которое отмечали еще античные логики.

Здесь проявляется коварное свойство аналогии. Поскольку следствие всегда происходит после причины, то по аналогии некритичный слушатель воспринимает следующее во времени как следствие.

Такую же природу имеет заблуждение: "если рядом — значит вместе". (Обычно рядом как раз те, кто оказался рядом не случайно, они — вместе; отсюда — и заблуждение.)

Желаемое и нежелательное

Вследствие указанного феномена нахождение рядом со знаменитым или высокопоставленным человеком несколько повышает его статус в глазах окружающих. Не случайно те, кто запечатлен на фото рядом с «большими» людьми, с удовольствием демонстрируют эти фотографии.

В соответствии с этим же принципом предусмотрительные люди избегают находиться рядом с одиозными личностями, а тем более фотографироваться с таковыми.

Заблуждение "рядом — значит вместе" нашло отражение в народном изречении: "не то он украл, не то у него украли". Зная это, люди, пекущиеся о своей репутации, избегают упоминания своего имени в связи с сомнительными историями, даже если они в той ситуации выглядели достойно.

Автор еще мальчишкой был свидетелем, как очень уважаемый человек, один из немногих в городе, кто носил звание народного артиста СССР, отказался от расследования с целью найти того, кто украл у него очень дорогую шапку, — только бы "не полоскали" его имя. Мы жили тогда в нищете, и этот поступок произвел сильнейшее впечатление — такое, что помнится и почти через полсотни лет. Тогда поступок поразил необычайностью. Теперь он воспринимается как предусмотрительность.

Журналистские "штучки"

Перенесемся, однако, в день нынешний. Он изобилует фактами манипулирования с использованием эффекта "рядом — значит вместе".

Насмешки коллег и упреки знакомых заставили московского автоинспектора Владимира Кузнецова обратиться в суд. Видимо, кого-то он сильно «достал», если к нему применили столь изощренную расправу. Проделка и впрямь была не из примитивных.

В газете "Московский комсомолец" от 14 октября 1992 года под рубрикой "Милиции посвящается" был опубликован снимок улыбающегося Владимира и его коллеги из Главного управления внутренних дел города Москвы. Фото поместили рядом с очерком Александра Погонченкова "Убийство в Желдоре", повествующим об убийстве шофера двумя сотрудниками ГАИ.

Тот же снимок этих же милиционеров, постовых дорожно-патрульной службы, уже публиковался на страницах этой же газеты раньше.

Тогда, 1 октября 1989 года его закомпоновали в фоторепортаж «Двое», где фотография инспекторов оказалась рядом со снимками двух бульдогов-медалистов и пары слонов. По словам Кузнецова, тот давний эпизод его всего лишь рассмешил. Но когда ту же фотографию поместили рядом с текстом о милиционерах-убийцах, он был крайне обескуражен.

О нем не сказали ни единого плохого слова. Но как расчетливо и как громко его испачкали и обвинили.

Рассказывает журналистка из Риги Кармела Меделье: "Середина 70-х годов, расцвет «застоя». Газета, в которой я тогда работала, называлась "Советская молодежь", издавалась она в Риге.

Первая ее полоса выглядела традиционно — верхняя часть отдавалась названию самой газеты плюс заголовки самых значимых статей, расположенных на других страницах. Дальше шла широкая черная полоса ("отбой"), под которой и размещались собственно первополосные материалы. В основном на первую страницу выносились политические темы.

И вот в одно злополучное утро "Советская молодежь" вышла такой: рядом с названием газеты несколько анонсов статей, распложенных на внутренних полосах, среди которых был следующий: "Два сапога — пара". Потом — жирный «отбой» и сразу под ним — большая фотография, на которой сидят за столом Герек и Брежнев.

К середине дня в кабинете редактора раздался телефонный звонок «сверху»… и в течение 40 последующих дней в три этапа из газеты было уволено 11 журналистов различных рангов.

Надеюсь, мне не надо объяснять, что мои коллеги в страшном сне не могли такого предусмотреть. И уж, конечно, не монтировали намеренно эту газету именно таким образом".

Убедительная иллюстрация силы побуждения "рядом — значит вместе". Этот же стереотип восприятия может быть использован в манипуляции с целью насмешки. Известный тележурналист беседует с видным политиком. Тот городит экономическую чушь. Журналист: "Позвольте спросить как экономист экономиста". Поскольку перед этим интервьюер открыто заявлял, что он не экономист, то последующее обращение выглядело как тонкая издевка. И немало внимательных телезрителей оценило эту "шутку юмора".

3.3. ШАБЛОНЫ

Долженствование

Скрытое управление нередко строится на предсказуемости наших реакций и поступков. Система воспитания прививает нам определенные шаблоны, которые и делают нас уязвимыми для скрытого управления.

Одна из установок воспитания — вы **должны** стремиться к совершенству, стараться быть лучше, чем вы есть сейчас. Схема манипуляции, основанной на этом: поскольку до сих пор вам не удавалось самостоятельно улучшить себя, я помогу вам. Если вы этого не сделаете, то вы — испорченный, ленивый, недоразвитый и никчемный, и потому вы не заслуживаете чьего бы то ни было уважения, в том числе и своего.

В этом управлении манипулятор использует и «кнут», и «пряник». Пряник: вы станете лучше. Кнут: если ослушаетесь, вы — такой сякой (какой — перечислено выше).

Шаблоны восприятия

На сообщение в определенном формате наиболее вероятен ответ в том же формате. Проиллюстрируем это несколькими примерами из области развлечений

Задача: Сколько яблок на березе, если у яблони 8 веток и на каждой — по 6 яблок? Многие, особенно, если поторопились с ответом, говорят — 48.

Другая ловушка: *Как правильно: "стрижка — брижка" или "стритъе — бритье"*. Многие выбирают один из предложенных ответов, хотя оба неправильны.

Шаблонные ответы

На многие вопросы у нас готовы ответы, и они почти не отличаются. Испытуемого просят отвечать быстро:

— Поэт?
— Пушкин.
— Часть лица?
— Нос.
— Река?
— Волга.
— Город?
— Москва.
— Фрукт?
— Яблоко и т. д.

Конечно, всякий знает множество ответов на каждый из подобных вопросов. Но подавляющее большинство дают именно эти. Таковы шаблоны нашей памяти. Первое, пришедшее в голову, обычно одно и то же.

А предсказуемость ответа — возможность для манипуляции:

— Кто любит музыку — три шага вперед! — командует сержант.

Из строя выходят несколько солдат.

— Отлично, ребята! А теперь берите вон тот рояль и тащите его на третий этаж.

Упрекнуть сержанта в насилии невозможно. Сами вызвались. А "любишь кататься, люби и саночки возить".

Соответствие социальной роли

В "Педагогической поэме" А.С. Макаренко описывает изменение отношения к труду у двух самых отъявленных бездельников в трудовой колонии — Волкова и Галатенко. Педагог создал «отряд» из этих двух «бойцов» для копания погреба.

Волкова назначают командиром. И происходит невероятная метаморфоза. Став «командиром», он работает совсем не так, как обычно, и к Галатенко тоже проявляет неожиданную требовательность. Вечером того же дня «отряд» получает поощрение на глазах всей колонии. В жизни Волкова этот день оказался переломным, да и Галатенко был несколько сдвинут со своей обычной позиции убежденного лентяя.

Стандартные процедуры

Японские менеджеры первыми ввели в практику своих предприятий исполнение всем персоналом гимна компании. Затем эта идея была реализована во многих крупных фирмах и других стран.

Распространению этой процедуры способствовало то, что она оказывает положительное воздействие на настроение работников, их отношение к труду и на взаимоотношения в коллективе.

Футбольный тренер Бад Грант изумил всех.

Самое первое упражнение во время тренировок в учебном лагере команды «Викинг» заключалось всегда в следующем. Грант лично демонстрировал, а затем игроки упражнялись в том, как надо правильно выстроиться при исполнении государственного гимна. Постепенно они осознавали смысл этой процедуры: пусть другие команды толпятся так, как будто стоят в очереди за пивом, но мы — другое дело, мы — победители и поэтому должны выглядеть как победители ежесекундно, раз нам повезло стать составной частью этой команды-победительницы.

Еще древние воины заметили: если почувствовали, что побеждаете,

значит уже победили.

Лу Холтц, главный тренер нотрдамской футбольной команды, требовал неукоснительного соблюдения всех указаний до мельчайших подробностей. Он добивался этого таким образом.

Команда должна была сыграть очередной матч. На стадион каждый игрок обязан был отправиться в костюме и при галстуке, дабы достойно представлять Нотрдамский университет. Игроки ожидали посадки в автобус, который доставит их на стадион. Появился тренер Холтц. Он не проронил ни слова. Просто стал осматривать игроков, каждого. Наконец подошел к одному из них, улыбнулся, протянул руку и поправил ему галстук, а затем кивнул водителю автобуса. Только после этого дверь открылась, и команде было разрешено пройти в салон.

Холтц не сказал ничего, но смысл этой церемонии всем был так же ясен, как если бы он отбарабанил свою невысказанную фразу: "Если вы, парни, собираетесь стать победителями, то вы и выглядеть должны, как победители".

3.4. ЧУВСТВА

Любовь и ненависть

Они нередко идут рука об руку. И любовь, и ненависть — сильные чувства. О силе последней говорит следующая басня Эзопа.

Двое врагов плыли на одном корабле. Чтобы не видеть друг друга, один из них устроился на корме, другой — на носу. Поднялась страшная буря, корабль начал тонуть. Тот, что сидел на корме, спрашивает у кормчего, какой конец корабля первым уйдет под воду. «Нос», — ответил кормчий. Тогда тот сказал: "Ну, тогда мне и умереть не жалко, лишь бы знать, что мой враг захлебнется раньше меня!"

Эзоп заключает: так иные люди из ненависти не боятся пострадать, лишь бы увидеть, как другие страдают.

Любовь нередко сменяется ненавистью, например после измены. Иногда ненависть замещает любовь: желанный объект не замечает, а хотелось, чтобы обратил внимание и выбрал.

Это обстоятельство можно использовать для управления человеком. Если красавица окружена поклонниками, то мужчине проще всего обратить

на себя внимание, если это не быть среди них. Вспомним действия Печорина по отношению к княжне Мэри или строки Пушкина:

Чем меньше женщину мы любим,
Тем легче нравимся мы ей.
И тем ее вернее губим
Средь обольстительных сетей.

Преодолевший отчуждение или ненависть оказывается гораздо ближе к сердцу, нежели иные.

Добро и зло

Связь между этими понятиями чрезвычайно тесна, что нашло отражение в пословицах многих народов и высказываниях мыслителей.

* * *

"Беги от добра — спасешься и от зла" (турецкая пословица).

* * *

"Берегись каждого, кому ты сделал добро" (турецкая пословица).

* * *

"Люди обычно мучают своих ближних под предлогом, что желают им добра" (Люк де Вовенарг, французский писатель).

* * *

"Причинять людям зло большей частью не так опасно, как делать им слишком много добра" (Франсуа де Ларошфуко, французский моралист).

* * *

"Тот, кто выдает себя за спасителя, рискует быть распятым" (испанская пословица).

* * *

"Очень печально, что стремление людей уменьшить зло порождает так много нового зла" (Георг Лихтенберг, немецкий писатель- сатирик).

* * *

"Некоторые считают, что у них доброе сердце, хотя на самом деле у них лишь слабые нервы" (Мария Эбнер-Эшенбах, австрийская писательница).

* * *

"Совет, данный кому-либо в присутствии других людей, воспринимается как упрек" ("Кабус-наме", собрание нравоучительных притч на языке фарси).

В чем же причина такого отношения к добру? Ведь человек, сделавший добро, казалось бы, вправе рассчитывать на такое же к себе отношение. Нередко он действительно получает то, на что рассчитывал.

Это как бы само собой. Возмущение и, следовательно, внимание привлекают факты "черной неблагодарности". В чем их причина?

Психологи объясняют это так. Делая доброе дело, а также советуя (или поучая) из самых лучших побуждений, доброхот получает большое психологическое преимущество. (Не случайно многие так любят советовать что окружающих это раздражает.) Соответственно объект этих действий чувствует свою ущербность. Доброхот тем самым вызывает отрицательные эмоции и подспудное желание «сквитаться» с ним за то принижение, которое он доставил объекту своей заботы.

Знание любого психологического феномена и позволяет использовать его для манипулирования. Например, описанное выше обстоятельство используют так.

Предположим, нужно установить добрые отношения с человеком, который плохо к вам относится. Можно делать ему много добра, но без всякой гарантии на успех. Но если удается устроить так, что тот человек сделает вам добро, то он после этого сам переменится к вам в лучшую сторону. Этот прием проверен многократно и практически не дает сбоев.

Встречая вас, "доброхот поневоле" будет чувствовать психологическое преимущество, то есть вы, принося отныне ему положительные эмоции, становитесь приятным для него человеком,

Курьезы памяти

Почему хорошее быстро забывается, а плохое помнится? Почему, рассказывая по прошествии времени о какой-то поездке, походе, мы вспоминаем только злоключения — непогоду, трудности пути, неприятности?

Почему мы мгновенно забываем анекдот, от которого совсем недавно чуть не умерли от смеха?

Все это имеет причины. Когда мы смеемся или получаем другие удовольствия (комфорт путешествия, хорошее питание, прекрасная погода) в мозгу вырабатываются эндорфины (их называют "гормонами удовольствия"). Они расслабляют все органы, в том числе и мозг, так что и способность к запоминанию резко снижается.

Наоборот, испытанный стресс приводит к активизации мозга, в результате вызвавшее его событие запоминается надолго. Это один из защитных механизмов: стресс представляет определенную угрозу для жизни, он может повториться, и организм запоминает эту ситуацию как опасную.

Эти особенности нашей психики тоже могут быть использованы для скрытого управления человеком против его воли.

Неожиданный подарок, сделанный без всякого повода, по воздействию на объект дарения не идет ни в какое сравнение с ожидаемым (например, в день рождения, к 8 марта, на Новый год). Получивший неожиданный подарок реагирует наиболее сильно и запоминает его надолго.

А вот противоположные ситуации. Неожиданно прерванные любовные отношения запоминаются на всю жизнь, и чувство не угасает дольше всего.

Если любовные отношения на грани краха, то самый верный способ оградить себя от мучений (да и получить дополнительно шанс на сохранение отношений) — это уйти первому.

Курьезы памяти проявляются и на работе: маленькая премия почти ни за что приятна (и откладывается в памяти) не меньше, чем большая ожидаемая премия за серьезную работу.

Неоднозначная роль страха

Страх является врожденным качеством, предостерегающим человека от опасности. Недавно ученые обнаружили еще одно замечательное свойство страха. Оказалось, что в небольших дозах он способствует продлению жизни. Это происходит за счет выработки при умеренном страхе иммунитета к сильным потрясениям. Первоначально этот факт был установлен на лабораторных крысах — пуганые крысы жили дольше непуганых.

Умеренный страх повышает интенсивность обменных процессов, улучшает питание мозга, усиливает сопротивляемость инфекциям, а главное — защищает организм от сильнейших стрессов. Именно поэтому человечество обожает киношные ужастики, катается на американских горках, а дети просят рассказать на ночь страшную сказку. Это своего рода прививки от возможных жизненных коллизий.

Риск как форма существования

Психолог, профессор Марвин Зукерман пришел к выводу, что есть категории людей, которых опасность притягивает с особой силой. В течение 35 лет он вел наблюдения и определил на примере многих пар-близнецов, что 60 % склонности к риску человеком наследуется и только 40 % — приобретается с опытом. Следовательно, любовь к опасности — это не столько черта характера, сколько особенность организма…

Его гипотезу подтвердили израильские ученые, выделив генетическое звено, ответственное за поиск острых ощущений, — это ген, создающий в мозгу фермент допамин. Различные формы этого гена были обнаружены у наркоманов, азартных игроков, алкоголиков и спортсменов-автогонщиков. Позже Зукерман нашел доказательство биохимической связи поиска острых ощущений с необычно низким содержанием в мозгу другого фермента — тираменазы. Этот фермент влияет на выработку чувства удовлетворения. Его недостаток и вызывает желание довести его до нормального уровня искусственно.

Теперь становится понятным, что двигает людей к опасным увлечениям: прыжкам с парашютом, скалолазанию, альпинизму, спелеологии, путешествиям в одиночку через океан и т. п.

Приведенные ниже выдержки из книги рекордов Гиннесса показывают, насколько изобретательны люди в поисках опасности.

22 июня 1936 года полковник Гарри А. Форбос (Швейцария) прыгнул с высоты 120 метров с борта дирижабля «Гинденбург» в озеро Констанса.

4 августа 1989 года Мишель Менан прошел по канату на рекордной

высоте — 3150 метров.

2 августа 1990 года Рой Кастл на крыле летящего биплана компании «Боинг» провел 3 часа 23 минуты. Так экстравагантно он совершил перелет из Гатвика, графство Западный Суссекс (Великобритания), в Ле-Бурже (Франция)

Прыжок без парашюта с высоты 79,71 метра совершил А. Дж. Бакунус.

Дэвид Смит (США) стал человеком-ядром и, вылетев из пушки, преодолел рекордную дистанцию 54,94 метра в Манвилле, штат Нью-Джерси, 13 августа 1995 года.

В 1976 году Дэвид Сандеман стал самым юным мореплавателем, пересекшим в одиночку Атлантику в возрасте 17 лет.

Брайтон Роберт Шуманн стал самым юным путешественником, отправившимся 6 апреля 1992 года, в возрасте 10 лет, к Северному полюсу, а 29 декабря 1993 года, в возрасте 11 лет, — к Южному.

3.5. ОБЩЕНИЕ

Экстраверты и интроверты

Экстраверты — это люди общительные, легко устанавливающие контакт, в том числе и с незнакомыми людьми. Экстраверты крайне нуждаются в общении и тяжело переносят одиночество.

Их противоположность — интроверты. Это люди замкнутые, малообщительные, трудно входят в контакт с окружающими. Интроверты систематически испытывают потребность побыть одному — почитать, посидеть с удочкой…

Промежуточный тип — амбаверты.

Свою принадлежность к тому или иному типу читатель может установить с помощью теста Айзенка на экстраверсию — интроверсию Этот тест можно найти в книге [25].

Сангвиническая и холерическая составляющие темперамента соответствуют экстраверсии, флегматическая и меланхолическая — интроверсии. Экстраверты обладают более быстрой реакцией, интроверты

же медлительны.

Незнание и неучет этих врожденных особенностей приводят к недоразумениям и конфликтам. Интроверты могут раздражать экстравертов своей медлительностью. Экстраверты воспринимаются интровертами как слишком болтливые и импульсивные.

Знание этих особенностей позволяет не только избегать ненужных конфликтов, но и использовать их на благо.

Муж-психолог сидит за письменным столом, работает. Жена зовет ужинать. Муж, флегматик, дописывает абзац, делает пометки, что нужно не забыть написать, приводит в порядок стол, убирает лишнее, идет в туалет, затем моет руки

Жена, меланхолик, все это время переживает: я, мол, старалась, все на столе, стынет, я сижу, жду, а он никуда не торопится. Все это она высказывает мужу, когда тот, наконец, пожалует к столу. Ужин испорчен.

Так было в начале их семейной жизни. Рассказав ей о медлительности и особой любви к порядку флегматиков, муж попросил звать его на ужин за 10 минут до его готовности. С тех пор конфликтов на этой почве не возникало.

Общение по-мужски и по-женски

Различие у них во всем. Их настолько много, что самое лучшее — отослать интересующихся к соответствующей литературе [31].

Каждая из особенностей мужской либо женской психологии может быть источником скрытого управления человеком. Поскольку управление происходит в основном посредством общения, отметим только разницу в подходе к общению у мужчин и у женщин.

Для мужчин важен прежде всего результат общения, сам процесс их мало интересует, а если собеседник говорлив, то может и раздражать. Поэтому мужчины (в среднем) плохие слушатели. Внимательно они слушают (в среднем) 1–2 минуты, дальше — вполуха (если не заинтересовались). Особенно плохо мужчины слушают женщин, внимательно — всего 20–30 секунд. Здесь сказываются и более низкий статус женщины в нашем обществе, и установка, что женщины нередко многословны.

Зная это, следует постараться с первых слов заинтересовать слушателя-мужчину.

Вот типичная семейная сценка. *Жена пожаловалась мужу: начальник*

пообещал заключить с ней контракт, но время идет, а он больше о нем не заикается. Может, передумал? Муж настоятельно посоветовал завтра же зайти к начальнику и поинтересоваться судьбой его обещания. Назавтра разговор за ужином.

— Ну, была у начальника?

— Была. Значит, захожу, он не один, показывает — заходи, садись, подожди. Сижу, жду. Смотрю, он чем-то недоволен, выговаривает подчиненному за упущения. Я сижу, думаю, может, отложить разговор, он, кажется, не в духе…

— Послушай, он контракт подпишет или нет?

— Да, подпишет, подпишет.

— Так чего же ты тянешь кота за хвост? Меня интересует контракт, а не всякая всячина.

Для женщины в общении важен не только результат, но и сам процесс общения. Когда женщина просит у пас совета, ей нужен в первую очередь собеседник. Дело в том, что в отличие от мужчин, предпочитающих думать молча, многие женщины размышляют вслух.

Будучи более наблюдательной, чем среднестатистический мужчина, и внимательной к мелочам, женщина получает в разговорах много информации, прежде всего — о взаимоотношениях. Тем самым как существо физически более слабое и тревожное она реализует потребность в безопасности. Хорошая беседа удовлетворяет также ее потребность принадлежать общности и потребность в положительных эмоциях.

Зная эти особенности мужского и женского общения, можно с их помощью добиться расположения.

3.6. ВОСПРИЯТИЕ

Женское и мужское восприятие

Автор отметил такую особенность. Беря в руки новую книгу, женщины получают о ней представление, посмотрев наугад несколько страниц. Большинство мужчин, особенно много читающих, сразу открывают оглавление.

В этом проявляется особенность восприятия информации мужчинами и женщинами. Последние предпочитают по частностям сложить

представление: содержание фраз, удобен ли шрифт, качество бумаги, оформление текста. Мужчина начинает с целостного представления о содержании книги, затем смотрит ее оформление.

Отсюда вытекает, в частности, следующее. Издательства любят заполнять последние страницы книги рекламой своей продукции. Поэтому поиски оглавления затягиваются. Это вызывает раздражение, в результате вероятность покупки уменьшается. Сама реклама служит помехой в поисках, поэтому и она воспринимается негативно. Вот уж как говорится: за двумя зайцами погонишься — ни одного не поймаешь. А причина — неучет психологических факторов.

Желающим привлечь внимание к содержанию книги, особенно если оно выигрышно, рекомендуем делать закладки на страницах, где размещается оглавление.

Интересы мужчины и женщины

Мужчинам и женщинам как слушателям излагать материал нужно по-разному.

Для женщин большое значение имеет эмоциональная сторона явления, проявление человеческих качеств, отношения между людьми. Их внимание сразу привлекают примеры, касающиеся семьи, детей, переживаний, быта, мужчин. Их интересуют всевозможные детали (которые мужчинам представляются мелочами) и сам процесс общения.

Мужчин, напротив, интересуют прежде всего доказательность, логика, факты. Их внимание привлекает информация о женской психологии, о возможности добиться успеха, обогатить свою эрудицию, а также факты истории, политики. На первом месте для них — компетентность выступающего.

Объем памяти

Качество восприятия устной речи тесно связано с объемом оперативной (кратковременной) памяти человека. Как показывают наблюдения, объем оперативной памяти ограничен и характеризуется так называемым «магическим» числом 7 [1]. В среднем именно таким является предельное количество объектов, которое человек может запомнить после однократного предъявления. Объектом может быть любое монолитное по смыслу единство — слово, число, смысловая часть лекции и т. п. Исходя из этого, можно рекомендовать, например, чтобы сообщение охватывало не

более 7 разных принципиальных вопросов, имея, таким образом, не более 7 смысловых частей.

Антицифровой барьер

Что касается восприятия и запоминания цифр, то здесь необходимо учитывать существование так называемого антицифрового барьера. В связи с этим сообщение (независимо от его продолжительности) должно содержать не более 20 цифр, объединенных не более чем в 7 смысловых групп, каждая из которых содержит не более 2–3 цифр.

Чтобы аудитория легче воспринимала и запоминала цифры, следует их округлять, например вместо "роста на 46 процентов" можно вести речь о "росте без малого в полтора раза". Наоборот, если цель манипулятора — "запудрить мозги", то он может обрушить на слушателя поток цифр, дабы создать впечатление доказательности своей речи.

Воздействие цвета на человека

Давно замечено, что цвет влияет на самочувствие и, следовательно, может быть использован для соответствующих целей:

красный — возбуждает;
голубой — успокаивает;
желтый — возбуждает желание действовать, прилагать усилия;
оранжевый — вызывает радость;
зеленый — создает приятное настроение;
черный — угнетает, вызывает печаль;
белый — утомляет, вызывает усталость.

Эффекты восприятия

Чтобы оживить восприятие текста, поставим перед читателем следующие вопросы:

Человека, добившегося весомых успехов в какой-то конкретной области, окружающие преимущественно считают способным и в других областях: на большее или на меньшее? (по сравнению с другими людьми)?

Тот же вопрос относительно потерпевшего неудачу в каком-то деле.

Отвечая на эти вопросы, важно разделить два обстоятельства: реальную способность (на большее или на меньшее) и то, что считают по этому поводу окружающие.

Известно, что успех в одной области может нисколько не влиять на успех в другой. Взять, к примеру, спортсменов. Закончив выступать в сравнительно молодом возрасте, имея, как правило, высшее образование, имя, почитателей, связи, многие из них не только не достигли удачи в других видах деятельности, но и закончили жизнь плачевно. И это несмотря на наличие сильной воли, работоспособности, умения достигать победы.

Есть множество других примеров, когда люди, которые блестяще делают одно дело, во всем остальном оказываются беспомощными.

И тем не менее имеет место так называемый…

Эффект ореола

Человека, добившегося больших успехов в какой-то одной области, окружающие считают способным на большее и в других делах.

Многочисленные факты доказывают, что нет должных оснований для этого эффекта, что он основан на заблуждениях.

Почему же в массовом сознании этот эффект существует? Чтобы понять это, приведем результаты эксперимента. (Подобные эксперименты проводились неоднократно.)

Группе (классу, студенческому потоку) дают задания. Затем, не проверяя, одной половине участников говорят, что они справились с работой прекрасно, другой — что плохо. После этого снова дают задания аналогичной сложности. Проверка работ показывает, что большинство из тех, кого похвалили, сделали второе задание лучше, а те, кого оценили плохо, — хуже.

Опытные наставники начинают тренировать штангистов и прыгунов в высоту с малых весов и высот, чтобы закрепить привычку к успеху.

Таким образом, в *краткосрочном плане* эффект ореола действует, хотя не на всех и в неодинаковой степени.

Именно личные впечатления от краткосрочных результатов и являются почвой для возникновения эффекта ореола. Кстати, исследованиями установлено, что у человека, испытывающего удовлетворение, несколько улучшается острота зрения, слуха, осязания.

Проявление эффекта ореола многообразны. Для краткости остановимся лишь на одном, хорошо известном каждому студенту обстоятельстве. Старшекурсники учат младших: "Первые год-два ты работаешь на зачетку. А остальное время она работает на тебя". Дело в том,

что пролистывая зачетку до нужной страницы, преподаватель удовлетворяет свое любопытство, видя предыдущие оценки экзаменующегося. Если это хорошие оценки, создается образ хорошего студента, и экзаменатор сокращает время экзамена, выбирая между «4» и «5». Срабатывает эффект ореола.

Наоборот, плохие оценки создают студенту имидж слабого студента, и преподаватель ориентирован на выбор между «2» и «3». Чтобы оценить знания выше, нужно основательно и долго спрашивать. Ведь если двоечник списал и тем самым обманул экзаменатора, он не преминет растрезвонить, каким «препод» является «лопухом».

Студентам, слабо сдавшим первые сессии, трудно выбраться в «хорошисты», им мешает "эффект неудачника", к которому мы сейчас и переходим.

По-разному люди реагируют на неудачу. Слабого она деморализует. Сильного — мобилизует. Например, Черчиллю принадлежат слова: **"Успех — это переход от одной неудачи к другой с нарастающим энтузиазмом"**. Выдающийся изобретатель Эдисон говорил: "Каждая неудачная попытка — это еще и шаг вперед".

Проиграв президентские выборы, Лех Валенса заявил: "Как говаривал еще Пилсудский, **поражение — это когда ты с ним смирился. А если не смирился, то это временная неудача"**.

Многие известные личности высказывались и в том плане, что поражение гораздо полезнее победы. Ибо победа расслабляет, а поражение заставляет действовать, искать.

Но это справедливо для сильных личностей (потому они и сильные, что неудача их не ломает). А в сознании большинства действует…

Эффект неудачника

> Человека, потерпевшего неудачу, окружающие преимущественно считают способным на меньшее и в других делах.

Психологической основой является факт краткосрочного угнетающего действия неудачи, о котором говорит и эксперимент, описанный выше.

Известно высказывание: "Женщины не любят неудачников". На самом деле их не любит никто, просто женщины в силу большей

коммуникабельности охотно делятся своими мыслями, в том числе и этой.

Представим себе такую ситуацию. Клиент приходит в банк, просит кредит: "Мне в «Приорбанке» отказали, в «Агропромбанке» отказали, может, вы мне дадите?" Всякий скажет, что и здесь ему откажут. Потому что он — неудачник.

В бизнесе указанные эффекты проявляются и работают. Фирмы, деловые люди охотно говорят о своих успехах и скрывают неудачи, особенно плохое финансовое положение.

В странах, где давно связали успех нации с бизнесом, выработались стандарты поведения, нацеленные на деловой успех. Например, американец на вопрос "Как дела?" ответит только бодрым "О'кей" и никогда не станет плакаться о своих неудачах (в отличие от многих наших соотечественников).

Возвращаясь к вопросу о студентах — жертвах эффекта неудачника, дадим простой рецепт, как лишить преподавателя негативной информации о себе.

Достаточно зажать скрепкой листки с оценками предыдущих сессий. Снимать их преподавателю неудобно.

Автор надеется, что читателю будет интересно узнать ответы и на следующие вопросы: *При поступлении противоречивой информации (проверить которую не можем) мы склонны принимать как более достоверную более свежую информацию или поступившую ранее? Тот же вопрос при поступлении непротиворечивой, однотипной информации.*

Попытаемся вместе найти ответы на эти вопросы.

Известен следующий эффект восприятия: мы не любим менять свое мнение. Изменить его очень трудно. Особенно это заметно в разговоре с начальником: уж если тот принял решение, то возвращаться к нему больше не хочет. На самом деле мы все такие, просто руководитель может позволить себе стоять на своем, а подчиненный — не всегда. Поэтому опытные управленцы в случае соперничества стараются донести до руководства свою точку зрения раньше других сотрудников. Это называется "успеть вдуть в уши начальству".

Эффект порядка (1)

При поступлении противоречивой информации (проверить которую не можем) мы склонны отдавать предпочтение той, что поступила первой.

Иное положение, когда рассматриваются непротиворечивые

сообщения, не требующие изменения мнения.

Эффект порядка (2)

При поступлении непротиворечивой информации мы отдаем предпочтение той, что поступила последней.

Последняя информация рассматривается при этом как уточняющая.

Продолжим игру вопрос — ответ: *Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать достоинства или недостатки? Тот же вопрос относительно неприятного для нас собеседника.*

Ответы на эти вопросы совместим.

Приятный нам человек вызывает у нас положительные эмоции.

Потребность в положительных эмоциях — одна из важнейших потребностей человека.

Поэтому собеседника, удовлетворяющего эту нашу потребность, мы оберегаем "в его приятности", не допуская плохих мыслей о нем. Более того, для усиления положительных эмоций мы наделяем этого человека всевозможными достоинствами.

Эффект проекции

Приятному для нас человеку мы склонны приписывать достоинства, а неприятному — недостатки.

Эффект этот нашел отражение в народных пословицах: "Не по-хорошему мил, а по-милу хорош", "Все девчата хороши, откуда злые жены берутся?"

Действительно, когда человек мил, то есть приятен, то все в нем представляется хорошим, недостатки кажутся забавными или не замечаются. Говорят же: "Любовь слепа". И даже когда окружающие указывают на изъяны объекта любви, влюбленные не хотят этого слышать и видеть. Еще говорится: "Любовь зла, полюбишь и козла". Потом уже, когда влюбленность пооослабеет: "Ах, мама, мамочка, как ты была права!"

Таким образом, результатом действия эффекта проекции является, в частности, и значительная доля разводов (50 % разводов от числа заключенных браков): вступающие в брак фактически идеализируют друг друга.

Многое из того, чему мы теперь учимся, было открыто еще в древности. Так, к эффекту проекции можно отнести вопрос, сформулированный давным-давно одним из ученых мужей: прекрасны предметы потому ли, что нам нравятся, или потому нравятся, что прекрасны?

Иллюзии восприятия

Перечисленные выше особенности и эффекты восприятия имеют многочисленные следствия и проявления в восприятии нами окружающего. Перечислим их.

При напряженной беседе время как бы спрессовывается; например, пробывшему в кабинете большого начальника длительное время кажется, что он находился там всего лишь несколько минут.

Незаметно пролетает время и в периоды экзальтации чувств. Не зря говорят: счастливые часов не наблюдают.

В неверности жен мужья убеждаются по доказательствам, которые для менее заинтересованных лиц были бы недостаточны.

Толпа жадно верит в чудеса, довольствуясь доказательствами, которых было бы мало даже для событий вполне обычных.

Для разлучившихся влюбленных время тянется нескончаемо: каждая минута, словно час, а каждый день, словно год. То же кажется нам, когда мы чего-либо с нетерпением ждем. Говорят же: нет хуже — ждать и догонять.

Осужденному преступнику время между приговором и казнью кажется плачевно коротким, как и всякому, кто ожидает чего-либо со страхом; это может подтвердить даже школьник: время отдыха, как ему представляется, пролетает очень быстро — не успеет он разыграться, как час уже минул. Столь же быстро «пролетают» каникулы.

Каждый знает, сколь томительна неизвестность; мы хотим избавиться от нее хотя бы ценой дурных вестей. То есть плохое может выступать своеобразным благом. Отсутствие информации бывает хуже плохой информации.

В бесплодной и безлюдной местности дорога всегда кажется длиннее, но вот в воспоминаниях такая дорога представляется короткой. Памяти не за что зацепиться.

Путь, проделанный с приятным спутником, кажется недлинным и по времени, и по расстоянию; особенно если мало что привлекает при этом

наше внимание или если все это уже нам знакомо; так же чувствует себя молодежь на танцевальном вечере или веселая компания за бутылкой; предметы при этом обсуждаются несерьезные и скоро исчезают из памяти; когда приятный путь или веселое застолье уже позади, участники помнят только, что было очень весело, но едва ли скажут, что именно их веселило.

Место, отведенное под постройку дома, кажется больше, будучи поделено на части. Земельный участок представляется обширнее, когда обнесен изгородью, и еще больше, если на нем разбит сад, поделенный на несколько частей. Это (и следующие два обстоятельства) полезно использовать при продаже соответствующей недвижимости.

Комната средних размеров кажется больше, когда она обставлена. Но если обставить очень большое помещение, оно, пожалуй, может показаться меньше.

Комната средних размеров представляется нам меньше, если потолок ее ниже обычного. Но тот же низкий потолок в очень большом помещении заставляет его казаться больше, чем в действительности.

Колонна, покоящаяся на основании, выглядит устойчивее, чем подымающаяся прямо с земли, и поэтому более приятна взору. И хотя цилиндр по форме красивее, мы предпочитаем в качестве основания куб, ибо углы его дальше отстоят от центра, нежели окружность сечения цилиндра, и тем самым колонна выглядит более устойчивой.

Изображенная художником напряженная поза неудобна самому человеку, неприятна и для зрителя; отсюда правило живописи: чтобы складки одежды не прилегали к телу, но ниспадали свободно, а нарисованные фигуры не казались стесненными в движениях.

Долгое и утомительное путешествие заставляет нас радоваться даже плохому пристанищу, а в пути, если дорога хороша и нам комфортно, ненастный день может показаться приятным, ибо позволяет сильнее ощутить тепло и уют.

3.7. ВОЗДЕЙСТВИЕ ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ

От плохого начала и конец бывает плохой.

Еврипид

Впечатление и мнение

Все мы знаем, как важно первое впечатление. "Встречают по одежке" — это вековая народная мудрость. Она же утверждает, что "провожают по уму". Естественно возникает вопрос: насколько первое впечатление влияет на все последующее восприятие человека, способствует или препятствует раскрытию истинных свойств человека?

Эксперименты показали, что **50 % устойчивого мнения о человеке формируется в течение первых полутора минут общения.**

Кадровые беседы

Изучение бесед при приеме на работу подтвердило и дополнило этот вывод. Установлено, что как бы долго ни длился разговор, положительное или отрицательное мнение о кандидате складывается в течение первых 3–4 минут разговора.

После этого вопросы задаются в зависимости от сложившегося мнения: при положительном — позволяющие человеку раскрыться с лучшей стороны, при отрицательном — "на засыпку". То есть проводящие беседу фактически создают условия, чтобы их первоначальное мнение было подкреплено последующими фактами.

Отделить зерна от плевел

Все это свидетельствует об исключительной важности первого впечатления. Поэтому необходимо проследить, какие факторы влияют на создаваемое впечатление. Разделить положительные и отрицательные, истинные и ложные.

Вполне естественно при этом сосредоточиться не на знакомых фактах, а на малоизвестных, особенно — на ошибках первого впечатления. Все приведенные ниже утверждения получены многими исследователями экспериментальным путем.

Красивая внешность

Мужчин и женщин, которых компетентное жюри отнесло к

наиболее красивым, испытуемые оценили как более уверенных в себе, счастливых, искренних, уравновешенных, энергичных, любезных, находчивых, утонченных и более богатых духовно, чем те, кто был объявлен некрасивыми. Кроме того, испытуемые-мужчины оценили «красивых» мужчин и женщин, фотографии которых они видели, как более направленных на других людей, заботливых и внимательных к ним.

В последнее время выполнено уже не одно исследование, которое показывает, что ореол физической привлекательности вызывает сдвиг в оценках не только тогда, когда их объектом оказываются черты личности, но и тогда, когда **оценивается конкретный результат** деятельности человека или его отдельный поступок.

Вот факты, подтверждающие справедливость высказанной мысли. *Молодым людям предлагали оценивать очерк, написанный женщиной, портрет которой прилагался. Автор эксперимента использовал в одних группах испытуемых портрет женщины с привлекательной внешностью, в других — портрет дурнушки. Молодежь оценивала очерк более высоко, когда считала, что его написала красивая женщина.*

Студенткам университета, которые готовились стать педагогами, были даны описания проступков, которые совершили семилетние мальчики и девочки, сфотографированные крупным планом. Студентки должны были высказать свое отношение к каждому из ребят и к их поведению. Будущие педагоги оказались более снисходительными к тем, у кого была более привлекательная наружность.

Увеличивать дальше число примеров, которые подтверждали бы проявление названной тенденции при формировании первого впечатления о человеке, вряд ли нужно. Важно подчеркнуть другое: в психологии собрано множество фактов, доказывающих, что влияние "эффекта красоты" носит **предварительный характер**. В последующем оценивание человека окружающими определяется характером взаимодействий их с этим человеком, реальной ценностью в их глазах его дел.

Телосложение

Особенности телосложения, конституция человека тоже влияет на создаваемое им впечатление.

Видя **полного**, с округлыми формами мужчину, чаще всего утверждают, что он несильный, старомодный, болтливый, сердечный, добродушный, сговорчивый, доверчивый, эмоциональный, открытый к людям, любящий житейский комфорт и большой любитель поесть.

О **мускулистом**, атлетического сложения мужчине обычно говорят, что он сильный, мужественный и смелый, уверенный в себе, энергичный, дерзкий, инициативный.

О **высоком**, худощавом и на вид очень хрупком мужчине опрашиваемые говорили чаще всего, что он тонкий, нервный, честолюбивый, подозрительный, чувствительный к боли, любящий уединение и скрытный.

Высказываясь о каждом из трех типов мужчин, испытуемые называли их **возраст**. При этом полного мужчину они видели намного более старым, чем он был на самом деле, а худощавый им, как правило, казался моложе своих лет.

Взгляд

То, что характерное для человека выражение лица — угрюмое или радостное, злое или доброе — воздействует на нас, — это ясно каждому. А вот что взгляд другого человека влияет на наше отношение к нему, известно меньше.

Новый преподаватель, впервые читая лекцию, по просьбе экспериментатора на одну группу студентов подолгу неотрывно смотрел, а от другой, взглянув на нее мельком, сразу отводил глаза. В итоге студенты первой группы оценили его как властного и уверенного в себе человека, а вторые отнесли его к очень стеснительным людям.

В следующем опыте студентов попросили высказать свое мнение о новом преподавателе-женщине, которая, так же как и в предыдущем случае, во время изложения учебного материала по просьбе экспериментатора пристально рассматривала одну группу студентов, сидевших в аудитории, а на другую группу студентов внимания не обращала. В этом случае студенты первой группы дали ей как человеку более положительные оценки, чем студенты второй группы.

Ясно, что выявившееся в приведенных примерах влияние взгляда на формирование первого впечатления о человеке — это следствие сложившегося у людей в прошлом опыта представления о том, что, с одной стороны, волевой по натуре человек не боится смотреть в глаза людям, с другой — если человек на нас задерживает свой взор, значит, мы ему чем-то интересны.

Поза

На формирующееся впечатление о человеке может повлиять, как показывают исследования, принятая человеком поза. *Так, в одном эксперименте людей, выступающих в роли объектов формирования первого впечатления, просили в одних случаях во время разговора с теми, чье впечатление оценивалось, наклонять свой корпус вперед, а в других — отклонять его назад. Оказалось, что в первом случае люди — и мужчины, и женщины — нравились наблюдателям больше, чем во втором. Кроме того, женщины нравились сильнее, если они сидели в спокойной позе и с неперекрещенными руками и ногами.*

Другие исследования в еще большей степени подтвердили значение характерной для человека позы для формирования впечатления о нем. Вместе с тем они дополнительно раскрыли роль позы по сравнению с ролью лица в передаче истинного состояния, переживаемого человеком. Воспитывающиеся в условиях современного общества люди приучаются обычно лучше владеть своим лицом при выражении чувств и хуже — телом. Поэтому очень часто не лицо, а именно поза выдает настоящие переживания людей, их действительное отношение к нам.

Речь и голос

Насколько значимы для формирования впечатления о человеке его пантомимика, настолько же важны для этого впечатления особенности его речи и голоса. Так, исследования показывают, что низкие и высокие голоса у мужчин, с одной стороны, и у женщин — с другой, вызывают у слушающих их впервые лиц совершенно разные ассоциации по поводу личностных качеств обладателей голосов.

Выдающиеся политики демонстрируют нам пример серьезного отношения к голосу как фактору преуспевания. Все знают, что Маргарет Тэтчер называли Железной леди. Но не все знают, за что она получила такое прозвище. Оказывается, не за характер, хотя и он соответствует этому определению, а за «металлический» голос, данный ей от природы. Он мешал адекватному ее восприятию, и Тэтчер пошла на операцию (довольно рискованную) голосовых связок, чтобы сделать голос более соответствующим женскому полу.

Однако мужчинам «железный» голос вовсе не мешает, а скорее помогает произвести нужное впечатление. Пример генерала Лебедя — тому свидетельство. Впервые услышавшие его сразу наделяли Александра Ивановича волевыми качествами. А афористичная речь еще более укрепляла первое впечатление. В данном случае голос, речь, характер и пол

созвучны друг другу.

Понятно, что столь яркие личности только подкрепляют распространенное мнение (не всегда, впрочем, справедливое), что по голосу можно сказать о человеке все.

Напряженность в голосе женщины не вела к приписыванию ей негативных характеристик. Напряженность в голосе мужчины обычно заставляла людей думать, что он не очень владеет собой, обладает невысоким интеллектом, уязвим и т. д.

Любопытные данные были выявлены при сравнении оценок, которые получили у воспринимавших их впервые людей **многоречивые** мужчины и женщины. У первых многословие было расценено как серьезный недостаток их личности, а у вторых — как почти нормальное состояние, не вызывающее предположений о каком-либо личностном изъяне. Эти факты указывают на более снисходительное отношение общества к речи женщин и более требовательное — к речи мужчин.

Этому соответствует и такое обстоятельство. Женщины придают небольшое значение своим словам и несравненно большее словам мужчин.

Одновременно исследования воздействия характеристик голоса и речи человека на формирующееся о нем впечатление позволили обнаружить и другой весьма интересный факт: люди, которые умеют различать состояние других по оттенкам их речи и голоса, обычно хорошо передают речью и голосом собственные эмоции.

Одежда

Особенности оформления внешности человека также оказывают воздействие на складывающееся впечатление о нем. Фактов, подкрепляющих это утверждение, сейчас собрано предостаточно. Так, к настоящему времени поставлено много экспериментов, в которых перед разными группами испытуемых (уравненными по признакам возраста, пола, образования, профессии, социального происхождения) в качестве объекта формирования впечатления выступал один и тот же человек, но к каждой новой группе он выходил в другой одежде или менялись его прическа, украшения (если это была женщина). Испытуемые должны были дать характеристику этому человеку.

Эксперименты показали, что когда человек появлялся перед каждой новой группой испытуемых в другом костюме — или в обычном, или в спортивном, или в рабочем комбинезоне, или в одеянии священнослужителя, или в военной форме, то испытуемые группы, помимо

отмеченных у этого человека всеми группами черт, называли у него также те качества, указывать на которые их явно заставлял костюм. Например, когда человек был в военной форме, ему неизменно приписывались такие качества, как дисциплинированность, аккуратность, настойчивость; когда он был в обычном костюме, — внутренняя раскованность, открытость по отношению к другим людям, свобода в проявлении чувств.

Прическа

Длинные волосы у мужчин наделяют их обладателя в глазах окружающих некой интеллигентностью, склонностью к умственному труду. Наоборот, короткая стрижка наводит на мысли о спортивных занятиях ее носителя. Стрижка "под ноль" — также и о сборах в армию или о недавнем заключении. Стрижка "под бандита" причисляет ее обладателя к «братве».

Мы совсем не удивляемся, когда длинноволосые юнцы в потертых джинсах, с кольцами на пальцах и серьгами в ушах проваливают какое-либо дело, и в то же время прощаем те же промахи изящно одетому молодому человеку ("такое с каждым может случиться").

Блондинка кажется многим мужчинам более привлекательной по сравнению с ней же, но в темном парике.

Очки

Оказывается, и отдельные сравнительно частные детали во внешнем облике человека могут воздействовать на формирующееся о нем впечатление.

Английский психолог Э. Холл предъявил в одних группах испытуемых фотографии лиц мужчин и женщин без очков, а в других группах эти же самые лица были на снимках в очках. Люди в очках показались испытуемым более умными и прилежными, чем когда они были без очков. Вместе с тем наличие или отсутствие этой детали никак не отразилось на суждениях испытуемых о честности, доброте, независимости воспринятых ими людей и о присущем им чувстве юмора.

Согласно другим исследованиям, человек, носящий очки, окружающим представляется более интеллигентным, трудолюбивым, надежным и в то же время в меньшей степени наделенным чувством юмора, чем он же, но без очков.

Положительное воздействие очков учитывается в деловом мире, где многие деловые люди носят очки без диоптрий (и без затемнения) только

для того, чтобы произвести лучшее впечатление.

Совсем другое отношение к очкам с затемненными стеклами. Они не позволяют видеть глаза собеседника и потому раздражают партнера по общению. В результате тот наделяет человека, не снявшего очки на время разговора, всевозможными отрицательными качествами: невоспитанностью, скрытностью, лживостью.

Косметика

Использование женщиной косметики сверх меры воспринимается большинством оценивающих ее как признак дурного вкуса, отсутствие одухотворенности, интеллектуальную недалекость, а также сильное желание обратить на себя внимание мужчин.

В деловом мире это нашло отражение в соответствующих стандартах для работающих женщин: минимум декоративной косметики, максимум профилактической (гигиенические и лечебные процедуры по уходу за кожей лица и тела в нерабочее время).

Порядок поступления сведений

Установлено, что на мнение о личности впервые воспринимаемого человека влияет и последовательность, в которой люди получают знания о разных сторонах его личности.

Значение последнего обстоятельства особенно убедительно выявлено в экспериментах А. Лачинсом. *Изучая значение порядка поступающей информации о человеке, Лачинс давал четырем группам испытуемых ряд описаний его поведения. Описания, предложенные первой группе, характеризовали предъявленного для оценки человека как* ***экстраверта****, то есть интересы которого направлены преимущественно на окружающих. Сведения, сообщенные о нем же второй группе, наоборот, рисовали его как ярко выраженного* ***интроверта****, то есть личность, более всего интересующуюся своими мыслями и переживаниями.*

Третей и четвертой группам испытуемых были даны комбинированные описания поведения и деятельности человека, ставшего объектом оценки. По первой серии содержащихся в описаниях фактов одна группа могла заключить сначала, что он — экстраверт, а по второй — что он интроверт. Другая же группа испытуемых на основе содержания полученных ею сведений могла подумать сначала об этом человеке, что он — интроверт, а затем, что он — экстраверт.

После этого всем группам испытуемых Лачинс предложил образцы различных ситуаций, и они должны были описать, как поведет себя в данных обстоятельствах предъявленный для оценки человек. Оказалось, что порядок, в котором испытуемым сообщалась информация о новом для них человеке, определил характер предсказания ими типа его поведения (экстравертированного или интровертированного) в различных ситуациях. Наибольшее воздействие на испытуемых оказала информация, поступившая первой.

Таким образом, была еще раз продемонстрирована действенность эффекта порядка, о котором мы вели речь в разделе 3.6.

Дистанция

В ряде работ при выяснении условий, которые влияют на характер складывающегося о человеке впечатления, имеются данные о значении фактора расстояния между общающимися.

Так, установлен факт существования для каждого человека (находящегося в привычной для него обстановке) дистанции, которая должна разделять его и незнакомого человека, чтобы это не вызывало раздражения. Величина этого расстояния зависит от роста людей, их пола, нервно-психического состояния, намерений, имеющихся по отношению к человеку, о котором они пытаются составить мнение.

Женщины предпочитают несколько меньшую дистанцию такого общения, **мужчины** — большую. Это связано с тем, что для женщины сам процесс общения более значим, а для мужчин главное — результат общения. Кроме того, женщины проявляют интерес к деталям, которые лучше видны вблизи.

Интроверты чувствуют себя комфортнее на большем удалении от собеседника, нежели **экстраверты**, любящие общение. По обычно выбираемому собеседником расстоянию для разговора можно составить представление, кто он: экстраверт или интроверт. (Сам читатель может протестироваться на предмет экстраверсии — интроверсии с помощью тестов в [25], в гл. 7.1 или в [39].)

С нравящимися людьми разговаривают на более близкой дистанции. По этому признаку можно определить отношение собеседника к себе. При официальном общении или настороженном отношении стараются расположиться немного дальше.

Фон действия

Исследователи проблемы первого впечатления уже давно подчеркивают роль социального фона, на котором этот человек воспринимается.

Как много людей находится около оцениваемого человека, какие они, их облик и поведение — все это воздействует на то, какие особенности в его внешнем облике мы отметим и как их оценим.

На фоне невысоких людей рослый человек кажется еще выше. На фоне смеющихся лиц спокойное лицо сильнее привлекает к себе внимание наблюдателя. Рядом с работающими людьми томящийся от безделья человек также скорее останавливает на себе внимание окружающих. На фоне злых и кажущихся человеку несправедливыми реплик доброе, произнесенное кем-то слово в его защиту не только воспринимается с благодарностью, по и заставляет взглянуть на сказавшего с симпатией.

Когда во время какого-то происшествия почти все люди — свидетели этого события — проявляют растерянность и вдруг среди них оказывается человек, который демонстрирует решительность, мы не только более выпукло видим обнаруженные им достоинства, по и максимально высоко оцениваем его личность.

Это значение социального фона в создании впечатления о человеке отчетливо прослеживается и в экспериментах.

Фон и пол

В ходе опыта мужчину обыкновенной наружности представляли двум группам незнакомых ему людей. Последние должны были затем рассказать о впечатлении, которое произвел на них этот человек. В одну из названных групп он был приглашен в сопровождении женщины с яркой привлекательной внешностью, в другую — со спутницей некрасивой и неаккуратно одетой.

Это различие в облике сопровождающих имело своим следствием неодинаковую оценку мужчины и различное отношение к нему. Первая группа положительные качества мужчины оценила значительно выше, чем вторая, и общее отношение к нему со стороны первой группы также оказалось более благоприятным для него.

Подобный эффект имеет место только тогда, когда сопровождающее лицо — другого пола. Если же они одного пола, то внешняя привлекательность сопровождающего играет отрицательную роль в восприятии оцениваемой личности.

В деловом мире эти обстоятельства имеют непосредственное проявление: секретарей, переводчиков для руководителей-мужчин стараются выбрать из числа наиболее привлекательных женщин. Мужчина-переводчик в этом случае имеет большие шансы при внешности менее привлекательной, чем руководитель. (Обсуждая подобные нюансы, мы тем не менее никогда не должны забывать о роли профессионализма в работе.)

Социальный фон

Одной группе испытуемых предлагали высказать свое мнение о человеке, который в спокойной позе и со спокойным лицом стоял перед группой подростков, сидевших в один ряд напротив него за длинным столом. Другой группе испытуемых, уравненной по всем параметрам с первой, тоже пришлось высказаться об этом человеке. Но теперь в такой же позе и с таким же выражением лица, как и в первом случае, он стоял у автобуса, двери которого штурмовали несколько мужчин и женщин. Испытуемые третьей группы (составленной с учетом возраста, пола и образования точно так же, как и первые две) этого же человека (поза и выражение лица его оставались прежними) оценивали без того социального фона, на котором он был «подан» в первых двух случаях.

В результате человеку были приписаны качества, «увидеть» которые явно помог фон, на котором он воспринимался.

Когда таким фоном были подростки, в личности оцениваемого человека испытуемые увидели доброжелательное отношение к детям, умение разговаривать с ними, быть интересным рассказчиком. Когда же таким фоном были пассажиры автобуса, отмечены воспитанность, уважение к женщинам, отсутствие чувства стадности, коллективизм. Когда человек оценивался один, без людей и каких-либо предметов вблизи него, намного больше суждений, чем в предыдущих двух случаях, испытуемые высказали об его лице, глазах, их выражении, о характере телосложения, особенностях оформления внешности и не называли качества, которые были отмечены предыдущими группами.

Факторы оценивающего человека

Итак, первое впечатление о человеке определяется, с одной стороны, присущими ему особенностями, которые (чаще всего — расширительно) толкуются окружающими. С другой — зависит от фона, на котором

наблюдается этот человек.

Но зависит оно и от личности того, у кого формируется.

Контроль

В исследовании Штрайкленда было выявлено значение собственного поведения оценивающего человека по отношению к другим людям. *В поставленном Штрайклендом опыте испытуемые наблюдали за двумя работниками, выполнявшими одинаковое задание с равным уровнем успешности. Однако если за действиями одного лица они могли наблюдать без перерывов, то работу другого видели лишь эпизодически. Первому лицу они время от времени могли выражать свое одобрение или неодобрение, со вторым человеком такой связи не было. Когда испытуемым было предложено сказать, который из рабочих нуждается в большем контроле, присмотре и опеке, почти все ответили, что первый.*

Проецирование

В других исследованиях было установлено, что в формировании впечатления о другом человеке участвует механизм проецирования, заключающийся в том, что познающий субъект может «вкладывать» свои состояния в другую личность, приписывать ей черты, которые в действительности присущи ему самому и которые у оцениваемой личности могут отсутствовать.

Так, в исследовании Фешбаха и Сингера две группы испытуемых студентов подвергались несильным электроударам (в разной степени в каждой из двух групп), которые вызывали неприятные ощущения. Одновременно этим испытуемым, а также студентам, составившим контрольную группу, демонстрировался кинофильм, где фигурировал определенный человек. От всех испытуемых требовалось, чтобы они дали оценки качествам личности этого человека.

В результате оказалось, что подвергавшиеся воздействию током группы испытуемых оценивали этого человека как более боязливого, испуганного, чем это делали испытуемые, входившие в контрольную группу. При этом, чем сильнее были электроудары, тем больше студентов давали такую характеристику.

Приписывание своего эмоционального состояния другому человеку было обнаружено и в эксперименте, проведенном Мюрреем. *Одна из групп испытуемых изображала сценки, в которых фигурировало резко*

агрессивное поведение. Затем испытуемые этой группы, а также испытуемые, входившие в контрольную группу, оценивали незнакомых им ранее лиц. И опять оказалось, что предварительно созданное эмоциональное состояние привело к тому, что первая группа отмечала в незнакомом человеке злобность, агрессивность. В то же время другая группа эти черты у тех же людей не фиксировала.

Когда на зеркало можно пенять…

Психолог Сеарс в своих опытах выявил несколько иной тип «проекции» в актах оценки людьми друг друга. По его данным, человек, оценивая другого человека, может увидеть те отрицательные черты, которые характеризуют как личность его самого. *Испытуемые, в личности которых были ярко выражены желчность, упрямство, подозрительность, характеризовали эти черты у человека, предложенного им для оценки, как более ярко выраженные, чем это делали испытуемые, не обладающие названными чертами.*

Автократы и демократы

Все исследователи, наблюдавшие явление проецирования при формировании мнения о другом человеке, отмечают, что тенденция приписывать собственные качества или собственные состояния другим людям особенно сильно выражена у лиц, отличающихся малой самокритичностью. По данным Ньюкома, эта тенденция в очень большой степени характерна для представителей авторитарного типа личности и почти не обнаруживается у представителей демократического типа.

В своих опытах он знакомил представителей этих двух типов друг с другом, а затем каждого спрашивал, как его новый знакомый ответит на специально подобранные вопросы. *Представители авторитарного типа, говоря о возможных ответах неавторитарных личностей, приписывали им авторитарную манеру высказывания, свои суждения по этим вопросам. Представители неавторитарного типа личности в подобную крайность не впадали.*

Уверенность оценивающего

Исследователи проблемы познания людьми друг друга установили также, что характер оценки другого человека зависит от таких качеств

оценивающего, как степень его уверенности в себе и присущее ему отношение к другим людям.

Боссом и Маслоу, изучая, как степень уверенности человека влияет на оценку им других людей, выяснили, *что уверенные в себе люди часто оценивают других людей как доброжелательных и расположенных к ним. В то же время лица, неуверенные в себе, имеют обыкновение смотреть на других как на тяготеющих к холодности и не расположенных к ним.*

Влияние установок

Отступая от сугубо научного изложения, сошлемся на такого знатока человеческих душ, как Расул Гамзатов. Его стихи дают ответ на вынесенное в заголовок утверждение:

"Вон человек, что скажешь ты о нем?"
Ответил друг, плечами пожимая:
"Я с этим человеком не знаком.
Что про него хорошего я знаю?"
"Вон человек, что скажешь ты о нем?" —
Спросил я у товарища другого.
"Я с этим человеком не знаком.
Что я могу сказать о нем плохого?"

Комментарии, думается, излишни.

Глава 4. Использование стереотипов

Почтительность без ритуала приводит к суетливости; осторожность без ритуала приводит к боязливости; смелость без ритуала приводит к смутам.

Конфуций

4.1. РИТУАЛЫ

В широком смысле слова ритуал означает "выработанный обычаем или установленный порядок совершения чего-либо".

Лучшие умы человечества давно поняли роль ритуалов в нашей жизни, о чем говорит, в частности, и вынесенное в эпиграф высказывание великого китайского философа и моралиста.

Демократия и право держатся на процедурах, регламентирующих поведение людей таким образом, чтобы не были нарушены как личные права и свободы каждого, так и интересы общества в целом. Даже просвещенная монархическая власть ограничивает себя именно ритуалами.

Ритуалы прививаются молодому поколению посредством воспитания. Целью такого воспитания является привитие стереотипов поведения. Они, как и сами ритуалы, находят отражение в традициях, стереотипах и стандартах поведения. Начнем с последних.

Ритуалы упрощают прогнозирование, предсказуемость наших действий в стандартных ситуациях. Облегчая нашу жизнь, они одновременно дают потенциальным манипуляторам рычаги скрытого управления нами.

В этой главе мы приведем многочисленные тому примеры.

4.2. СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ

"Здравствуйте!"

Даже Библия не дает совета, что делать после того, как вас ударили по второй щеке.

Каждый из нас воспитан так, что необходимо здороваться при встрече. Первоначальный смысл — пожелание здоровья — уступил место обычному приветствию. Одно из свидетельств этого то, что дважды в день здороваться не принято, нужно приветствовать как-то иначе. Знакомые мужчины обмениваются еще и рукопожатием.

Однако даже эти вполне заурядные действия могут стать оружием психологической борьбы и, следовательно, использоваться с целью скрытого управления.

"Не заметить" человека

Не ответивший на приветствие начальник может доставить подчиненному, мнительному или дорожащему отношением руководителя, множество треволнений. Так (безмолвно) может быть выражено неодобрение или создан из манипулятивных соображений необходимый психологический настрой подчиненного. Но главное — при желании начальник всегда может сослаться на то, что "задумался, не заметил".

Взгляд, запомнившийся на всю жизнь

Но и поздороваться можно по-разному. Человек, желающий вызвать расположение, произвести наилучшее впечатление, во время приветствия внимательно посмотрит в глаза. Чем сосредоточеннее взгляд, тем более сильное впечатление он оказывает. *Автору вспоминается рассказ генерального директора крупного российского предприятия. 20 лет назад, впервые посетив США, он был представлен сенатору Роберту Кеннеди. Во время рукопожатия тот наградил его взглядом, "пронизывающим до глубины души", который, как сказал рассказчик, "он не забудет никогда". Взгляд этот создавал впечатление, что собеседник крайне интересен сенатору. С тех пор наш директор стал почитателем семейства Кеннеди.*

Как иногда здороваются

К сожалению, многие мужчины поступают с точностью наоборот —

во время приветствия смотрят в сторону. Чаще всего это происходит с сослуживцами, что говорит об уровне их взаимоотношений. Случается такое и по отношению к посетителям. Это, как и предыдущее, показатель низкой деловой культуры.

Как не попасть в "оккупанты"

Некоторое время назад автор проводил в Риге психологический тренинг. *Выучил по-латышски одну фразу: "Лаб диен" ("Добрый день") и начинал ею любое общение (в гостинице, в кафе и т. п.) А затем уже говорил по-русски. Никакого недоброжелательства со стороны латышей не замечал и слово «оккупант» не слышал. Но когда начинал разговор сразу по-русски, иногда чувствовал некоторую неприязнь.*

Как видим, простое приветствие несет психологическую нагрузку и информацию, которая формирует соответствующие образы собеседников. Знающий может использовать это в своих целях, незнающий — может оказаться в проигрыше.

Как ваше "ничего"?

Некоторые вместо традиционного "Как дела?" используют это обращение. Оно построено на стереотипе, что обычно на вопрос: "Как дела?" отвечают: «Ничего».

Традиционный стереотип удобен тем, что позволяет проявить минимум вежливости, не потеряв на это ни минуты времени. Грубым нарушением стандарта поведения будет подробно объяснять состояние всех своих многочисленных дел (для верности крепко держа собеседника за пуговицу или другую часть туалета). Манипулятор может сделать это для собственного удовольствия и доставления неприятности собеседнику, видя, что он спешит.

Человек же, спрашивающий про наше «ничего», проявляет пренебрежительное отношение к освященным временем ритуалам и стандартам общения. И потому много теряет в глазах тех, к кому обращается столь небрежно.

"Какие люди — и без охраны!"

Эта шуточка, ставшая привычной для некоторых из обращающихся, не так безобидна, как это может показаться первоначально. Ее ложный пафос

легко принимается за насмешку со всеми вытекающими отсюда последствиями для «шутника».

Психологической основой обиды является нарушение ритуала приветствия — оно должно быть проявлением уважения к приветствуемому. Как раз его принятая форма общения и не предлагает.

Надо ли стучаться?

Все знают, что входить в жилое помещение можно, только постучав в дверь и получив в ответ разрешение войти. Даже это правило может быть использовано для манипулирования, о чем свидетельствует, например, такая зарисовка.

Профессор приезжает домой из командировки и застает жену в постели со своим аспирантом.

— И что ты как интеллигентный человек можешь мне сказать?! — в гневе восклицает профессор.

— Как интеллигент — интеллигенту? — уточняет аспирант.

— Да!

— Стучаться надо!

Результат: виновный и жертва оказались на одной доске — оба невоспитаны, психологическое преимущество обвиняющего утеряно.

Многие из тех, кто не изучал деловую этику, считают, что стучаться надо и в дверь служебного кабинета. Хотя на самом деле это необходимо делать только в нерабочее время (до и после работы и в обеденный перерыв). Нарушивший это правило как бы предполагает, что хозяин кабинета может заниматься в рабочее время чем-то предосудительным.

Но уж если постучались, то требуется дождаться положительного ответа. Врываться, не получив разрешения, — это или невоспитанность, или желание добыть компрометирующий материал, или намерение начать разговор с психологически не готовым к этому хозяином кабинета. Последнее проиллюстрируем отрывком из повести Юлиана Семенова "Семнадцать мгновений весны" (М.: Известия, 1984):

Выходя из своего кабинета, Штирлиц увидел, как по коридору несли чемодан Эрвина. Он узнал бы этот чемодан из тысячи: в нем хранился передатчик.

Штирлиц рассеянно и не спеша пошел следом за двумя людьми, которые, весело о чем-то переговариваясь, занесли этот чемодан в кабинет штурмбанфюрера Рольфа.

…Все в нем напряглось, он коротко стукнул в дверь кабинета и, не

дожидаясь ответа, вошел к Рольфу.

— Ты что, готовишься к эвакуации? — спросил он со смехом.

— Нет, — ответил Рольф, — это передатчик.

Именно внезапное начало разговора обеспечило то, что "вещественное доказательство" не было убрано от посторонних глаз, и это позволило Штирлицу под благовидным предлогом завести речь о нем.

Полный анализ манипуляции данного типа (она называется "Боишься?!") будет проведен в разделе 10.3.

Ругаться грешно

Правила поведения в обществе осуждают нецензурную брань. Большинство слышащих непечатные выражения, особенно женщины, испытывают неудобство. Даже это обстоятельство может быть использовано манипуляторами.

Пассажирка автобуса попросила молодую цыганку, запившую сиденье, уступить место очень старой женщине. Цыганка довольно грубо отмахнулась от этой просьбы. Слышавшие это вмешались, стали ее увещевать. В ответ та обрушила на окружающих такой шквал самых грязных ругательств, что присутствующие были буквально парализованы. Шок был столь сильным, что все боялись даже посмотреть друг на друга, как будто каждый был облит нечистотами.

"Точность — вежливость королей…"

"…и долг всех людей". Этот афоризм Людовика XIV отражает тот дискомфорт, который испытывает каждый, кому приходится ждать опаздывающего.

Заставить себя ждать может лишь лицо более влиятельное. Например, этикетом предписывалось, что на балы или другие собрания приглашенные съезжались в порядке, обратном их социальному положению: вначале — молодые, незнатные, затем — все более родовитые и знатные.

Временем прибытия можно достичь разных целей. Если желаешь проявить уважение — приди пораньше. Если хочешь подчеркнуть свою значимость — появись позже партнера.

Например, Сталин, встречаясь с Рузвельтом и Черчиллем, неоднократно прибывал последним, как правило, — на несколько секунд позже остальных. В деловой же этике принято приезжать для встречи: с равным партнером на нейтральной территории — за 5 минут, для приема у

большого начальника — не позднее чем за 10–15 минут.

К большому сожалению, многие у нас не понимают, насколько страдает их имидж, если они опаздывают на встречу. Ожидающий думает про опоздавшего: или он настолько неорганизован, что даже прийти вовремя не может; или демонстрирует наплевательское отношение ко мне. В обоих случаях желание иметь дело с таким партнером идет на убыль.

Но есть нации, у которых точность — в крови. Существует даже понятие — "немецкая точность".

И народный юмор не оставил это явление без внимания:

Бюргер вернулся домой раньше обычного и застои у жены любовника.

— Ганс, — возмутилась она, — ты пришел на 3 минуты раньше!

Сами женщины не всегда приходят на свидание вовремя. Нередко заставляя подождать, они подчеркивают этим свою самоценность. Не желая рисковать, некоторые из них приходят заранее, выбирают наблюдательную позицию (например, в магазине напротив) и появляются тогда, когда у мужчины возникает мысль, что она вообще не придет. Результат: «цену» набила себе максимальную, но и риска сорвать встречу избежала. Заодно посмотрела, как он переносит ожидание, не заглядывается ли на проходящих прелестниц…

Отказаться, "не обидев"

Не принято отвлекать никого из участников совещания — ведь это означает потерю времени для всех остальных. Этим этическим правилом нередко пользуются, чтобы защититься от нежелательного разговора, встречи. Вот как это обычно происходит:

— Добрый день!

— Здравствуйте.

— Могу я поговорить с директором?

— А кто спрашивает?

— Заместитель директора предприятия (называет).

— Директор на совещании.

Спрашивается: если директор действительно на совещании, то только для позвонившего? А если нет, то почему это говорится лишь после того, как узнали, кто звонит?

Или все-таки для кого-то он не на совещании? Некоторые секретари поступают так, не подумав. И вызывают неприятные мысли у звонившего. Другие — сознательно, чтобы защитить шефа от нежелательных собеседников. Целью манипуляции является сохранение положительного

имиджа руководителя, который как бы ни при чем.

"Сочувствую вам"

Принято сочувствовать человеку, попавшему в беду, а по возможности — и помочь. Под предлогом возникших неприятностей отпрашиваются с работы. Студент на экзамене или ученик на уроке рассчитывают на снисхождение преподавателя, симулируя, например, зубную боль.

Правда, ритуал сочувствия может исполняться формально, о чем повествует следующий сюжет.

Хозяйка — служанке:

— Поезжайте в больницу к леди Уинтер, поинтересуйтесь у нее, как ее самочувствие.

После возвращения служанки.

— Вы поинтересовались здоровьем леди Уинтер?

— Да, мэм.

— Спасибо. На сегодня вы свободны.

Соответствие нормам

Нормы вежливости, в частности, предполагают, что партнер по общению должен догадаться о состоянии собеседника и прийти ему на помощь.

Сотрудник А: "У меня сильно разболелась голова. Представляете, как в таком состоянии отвечать на телефонные звонки".

Его коллега В: "Давай я подежурю за тебя".

Оба они знают, что сегодня очередь **А** дежурить в отделе на телефоне, но **А**, говоря о своей головной боли, надеется, что **В**, основываясь на понимании того, что "что людям с головной болью необходим покой", по собственной инициативе возьмет работу на себя. Именно на это и рассчитывает **А**, поскольку прямо просить **В** об услуге считает неудобным…

Или вопрос человека, зашедшего в отдел, "Я ищу…", строго говоря, не является вопросом, а лишь сообщением о себе. Но работник отдела тем не менее догадывается, что зашедший нуждается в его помощи.

Соответствие нормам поведения может приобретать и комический оттенок:

— Дайте мне, пожалуйста, зубную пасту!

— Вам какую?

— Все равно. Завтра должны прийти гости, так пусть увидят, что я тоже культурный человек.

К этому трудно что-либо прибавить.

4.3. ГОСПОДСТВУЮЩИЕ СТЕРЕОТИПЫ

> Так будем же возделывать наш сад без размышлений. Это единственный путь сделать жизнь сносной.
>
> *Вольтер*

На вопросы надо отвечать…

Во многих ситуациях мы поступаем стереотипно, что также используется для скрытого управления нами.

Принято отвечать на заданный вопрос. Отсутствие ответа создает психологическую напряженность, а мы стараемся избежать таковой. В результате мы выработали стереотип — на вопросы надо отвечать.

Человек, атакующий вопросами, имеет большое преимущество над собеседником. Во-первых, потому, что он получает информацию о позиции партнера, не раскрывая до времени своих намерений. Во-вторых, имеет возможность наблюдать оппонента, его мимику, телодвижения и прочие невербальные проявления, что характеризует внутреннее состояние человека. Особенно информативна такая тактика, если подготовлены «неудобные» вопросы, вопросы "на засыпку". О том, как это используется на переговорах, читайте в гл. 12.

Остроумные люди нашли и противоядие, позволяющее нейтрализовать преимущество, получаемое тем, кто задает вопросы.

Одессита спрашивают:

— Почему одесситы всегда отвечают вопросом на вопрос?

— А кто вам это сказал?

От вас ждут определенности

Нередко от сказанного «да» или «нет» зависит очень много. Вот записка одного из участников проводившегося автором тренинга по разрешению конфликтов.

В рождественскую ночь нас разбудил стук в балконную дверь. Ничего не поняв спросонья, открыл. Ввалилась женщина, вся в снегу и, грозно спросив: "Где у вас выход?", вышла.

А недели через две пришла соседка и спросила была ли у нас эта «снегурочка»? (Балконы у нас отделены низкой перегородкой.) Мы сказали, как было. В результате сначала был грандиозный скандал у соседей, а теперь каждый из них смотрит на нас, как на врагов. Как нам нужно было ответить, чтобы конфликтов не было?

Сказать «нет» — опасно: во-первых, соседка могла по пантомимическим проявлениям понять, что ей говорят неправду. Во-вторых, не исключено, что она знала наверняка, кто это был (например, кто-то видел или нашла у мужа письмо этой "снегурочки") и хотела лишь узнать, не являлись ли ее соседи пособниками неверного мужа. В обоих этих случаях конфликт обеспечен.

Каков же выход? Нужно помнить, что мы не обязаны отвечать на вопросы, даже заданные в упор. Но, чтобы не обидеть (не скажешь ведь прямо: "Не хочу отвечать"), выкручиваемся: не помним (много выпили) во сколько пришли, заперли ли балконную дверь после гостей и т. п.

В деловом мире и политике выработан защитный механизм против выведывания. Вошел в практику ответ: "Без комментариев".

Уважайте слушателя

Находятся хитрецы, которые не желают признаться в своей неоткровенности и делают вид, что отвечают на вопрос, не давая, впрочем, ответа по существу. В дипломатии искусство "много говорить и ничего не сказать" ценится высоко. Даже есть афоризм: "Язык дипломату дан для того, чтобы скрывать свои мысли". Это, конечно, манипуляция слушателями с целью сокрытия своего нежелания отвечать. Когда же многоговорение без информации встречается в интервью, то это вызывает раздражение. *Знаменитый телеинтервьюер Урмас Отт с горечью подытожил свою беседу с бывшим Президентом СССР: "Господин Горбачев, я, по-видимому, совсем потерял журналистскую форму. Ибо за полтора часа Вы не ответили ни на один мой вопрос!" Это по существу было оправдание (или извинение?) перед миллионами разочарованных телезрителей.*

Гимн паузе

Еще один способ защиты от стереотипа "на вопросы надо отвечать" — пауза перед ответом. Психологическое преимущество вопрошающего растворяется в ней и даже переходит к отвечающему, то есть пауза — это и средство манипулирования.

Не получив ответа, спрашивающий обычно испытывает дискомфорт, теряется. В «Театре» Сомерсета Моэма главная героиня (в известной телепостановке ее роль блестяще исполнила Вия Артмане) не только пользуется филигранно выверенными паузами для достижения своих целей, но и произносит панегирик этому приему.

Умелая пауза помогает и в деловом общении. Услышав предлагаемые условия сделки, опытный коммерсант не сразу скажет «да», даже если они его вполне устраивают. В противном случае партнер подумает, что «продешевил», и может изменить условия, уменьшающие выгоду для согласившегося. Наоборот, пауза, как бы свидетельствующая о сомнении, создает впечатление, что предложенное — это-максимум того, на что коммерсант может согласиться.

По одежке встречают…

К господствующим стереотипам относится и ожидаемое соответствие нашей одежды той роли, которую мы в данный момент исполняем. Шекспиру принадлежат замечательные слова:

Весь мир — театр, в нем люди все — актеры,
У них свои есть выходы, уходы.
И каждый не одну играет роль.

Об исполняемой роли окружающие узнают по одежде.

Молодая невеста должна быть в белом и с фатой. Родился мальчик — «приданое» голубое, девочка — розовое. Близняшек одевают совершенно одинаково.

Судью в коридоре здания суда мы узнаем по мантии, милиционера, военнослужащего — по форме. (Мошенники, кстати, иногда используют форменную одежду для исполнения своих корыстных замыслов.) В престижное заведение не пустят неподходяще одетого посетителя.

Манипуляторы используют стереотипы соответствия одежды и роли.

Римский писатель Авл Геллий (ок. 130–180) в своих "Аттических ночах" (это 20 книг выписок из различных сочинений) рассказывает, как к

богатому и образованному Ироду Аттику, занимавшему высокое общественное положение в Афинах при римских императорах Адриане (117–138), Антонине (138–161) и Марке Аврелии (161–180), явился однажды одетый в плащ человек с длинными волосами и еще более длинной бородой и потребовал пособие "на пропитание".

На вопрос, кто он такой, бородач с раздражением заметил, что излишне спрашивать об этом, когда сама внешность ясно показывает, что он философ. На это Ирод ответил: "Я вижу бороду и плащ, а философа пока еще не нижу", но все же распорядился выдать страннику стоимость месячного пайка.

Конечно, нечесаные волосы, неухоженная борода и рваная одежда приближают человека к сложившемуся в те времена стереотипу «философа». Но, очевидно, должно быть еще и благородство или признаки высокой или глубокой думы на челе незнакомца, чтобы однозначно опознать в нем любителя мудрости, а не бродягу. Ирод, вероятно, не увидел иных отличий «философа», кроме его внешнего вида. Однако не стал вступать в спор и поступил в соответствии со стереотипом.

Перенесемся теперь из глубины веков в наше время. Учащимся кулинарного училища объявили, что на распределение их на производственную практику в должностях официантов приглашены представители ресторанов и кафе города. Двое друзей очень хотели попасть в самый престижный ресторан. Посоветовавшись с родителями, решили, что нужно быть одетыми в точности так, как официанты в этом ресторане. Сходили "в разведку", подсмотрели униформу официантов. Не поскупившись на расходы, явились на распределение одетыми именно так. Нет нужды говорить, что их и выбрали. Сейчас они в этом ресторане на постоянной работе.

Силе нужно уступать

Это служит оправданием малодушия. В армиях стран Западной Европы выдача секретов не считается преступлением, если она была осуществлена под угрозой применения силы (например, пыток). Воспитанные в духе самопожертвования, мы с презрением смотрели в фильмах "про войну", как под дулом пистолета захваченные немецкие офицеры выполняли все требования «наших», обязательно сказав перед этим: "Подчиняюсь силе".

Впрочем, эта отговорка помогает и не в столь драматичных ситуациях, а в самых что ни на есть обыденных.

Учительница на уроке спрашивает:

— Кто самый популярный человек?

Коля тянет руку:

— Майкл Джексон!

Учительница:

— Садись, два!

На следующий день:

— Итак, дети, кто самый популярный человек.

Коля опять:

— Президент!

— Садись, пять!

Коля садится, достает из-под парты портрет Майкла Джексона и шепчет:

— Прости, дорогой Майкл, против силы не попрешь!

Вы должны понимать…

Что так себя вести нельзя. Если ваше поведение расходится со сложившимся стереотипом, то окружающие (члены вашей семьи, сотрудники, соседи) пытаются «оскорбленным» или «сердитым» взглядом и выразительным молчанием заставить вас изменить свое поведение в желаемом ими направлении.

Жена, например, может так молчать, что муж не знает, куда деваться от приписываемой ему вины. Вместо молчания она может не менее выразительно греметь посудой или носиться туда-сюда. (Значительно более полный набор подобных средств можно найти в нашей книге [31].)

В других случаях действуют намеками. Гостю неудобно сказать, что он проголодался, но он может подвести хозяев к мысли об угощении.

Незабвенный Остап Бендер сказал об этом так: "В некоторых странах так поздно садятся за обед, что нельзя понять, обед это или ужин".

* * *

Странствующие нищие обращаются к обедающим хозяевам с просьбой покормить. Те спрашивают:

— Щи суточные будете?

— Да, да, конечно.

— Вот завтра и приходите.

Стереотипы восприятия

Обычно мы сокращаем некоторые диалоги ввиду их очевидности. Например, в общественном транспорте вопрос "Выходите?" означает намерение выйти и просьбу пропустить. Если "не понять" вопрос, то это может привести к не самому любезному разговору:

— Вы выходите?

— Это моя проблема.

— Так… я же выхожу!

— Это ваша проблема.

— Ну… пропустите, пожалуйста.

— Так бы и сказали.

Стереотипы восприятия отражены и в устном народном творчестве.

По улице идет пьяненький мужик.

К нему обращается приезжая:

— Скажите, пожалуйста, как найти площадь Ильича?

Он посылает ее куда подальше. Она возмущенно:

— Как вам не стыдно? Я пожилая женщина, учительница, таких вот, как вы, всю жизнь учила. Неужели вам трудно ответить, как найти площадь Ильича?

— О, вы учительница. Извините, пожалуйста. Сейчас я вам скажу, сейчас вспомню и скажу.

Значит так: чтобы найти площадь Ильича, надо длину Ильича умножить на ширину Ильича. И получится площадь.

Помню ведь! Помню!

Давление стереотипов

Яркое доказательство силы ролевой позиции обнаруживаем в экспериментах С. Хейни с соавторами, известными у нас в основном как эксперименты П.Г. Зимбардо. *В этом исследовании попросили принять участие студентов, одним из них предложили сыграть роль заключенных, а другим — охранников. Никто не говорил им, как надо вести себя, так что они исполняли эти роли согласно представлениям, полученным из фильмов. Эксперимент был рассчитан на две недели и организован с предельным приближением к реальности.*

Те, кто играл роль заключенных, быстро впали в состояние апатии и упадка духа. Белые студенты, игравшие охранников, стали агрессивны и

придирчивы, и хотя при этом не применяли прямые физические наказания, но изобрели немало способов унижения «заключенных» (помногу раз заставляли их строиться и пересчитываться и т. п.). Когда один из «заключенных» возмутился и отказался подчиняться, то в качестве наказания был помещен в тесный клозет. Остальным была дана возможность освободить его за символическую жертву (отдать одеяло), но они отказались и вообще ничего не захотели сделать для своего собрата, так как сочли его "нарушителем спокойствия". Эксперимент пришлось прекратить через шесть дней, поскольку игравшие охрану стали столь строги и в то же время столь психологически безжалостны, что продолжать игру далее стало непозволительно.

Авторы полагают, что «охранники» вели себя описанным образом не в силу личностных особенностей, а в соответствии с ситуацией и своей ролью в ней. Многие из испытуемых в жизни были весьма мягкими людьми и оказались шокированы тем, как себя повели: даже не могли себе представить, что они способны на такое. Разумеется, были испытуемые, которые отказались продолжать свое участие в эксперименте. Они нашли в себе силы справиться с ролевым принуждением. Но таких было немного. Большинство же по-прежнему покорно отыгрывало этот жестокий сценарий, навязанный им кинематографическими и детективными сюжетами.

4.4. ТРАДИЦИИ И РИТУАЛЫ

Наследство от пращуров

Традиции — это исторически сложившиеся и передаваемые из поколения в поколение обычаи, порядки, правила поведения.

Традиции и ритуалы тесно переплетаются. Свадьбы, похороны, застолья, праздничные и другие обряды передаются из поколения в поколение. Рассмотрим, как они могут быть использованы для скрытого управления.

Застолье

Выдающийся актер, любимый миллионами зрителей. Евгений Леонов

получил одну из самых престижных кинематографических наград за эпизодическую роль в фильме Эльдара Рязанова "Осенний марафон".

Двух рвущихся поработать ученых (Хансена и Бузыкина) он сначала заставил выпить, а затем поехать за грибами, что никак не входило в их планы. Своими могучими союзниками герой Леонова сделал традиции и ритуалы.

Прежде всего предложил «обмыть» обновку — найденную им куртку. И, ссылаясь на традицию, усадил друзей за стол. Напоил их благодаря «правилам»: "тостируемый пьет до дна", "тостирующий пьет до дна", "надо посидеть, у нас так принято".

Дни рождения

Принято поздравлять именинника, делать подарки или по крайней мере быть снисходительным к нему в день его рождения. Некоторые обыгрывают эту традицию в свою пользу. Например, при решении своего вопроса вдруг как бы между прочим сообщают, что у него сегодня день рождения (например, экзаменующийся — преподавателю). Неудобно огорчать именинника, и он имеет шансы на снисхождение.

Впрочем, молодежь со свойственной ей непосредственностью нашла контрприем против именинников — драть им уши. Автор был свидетелем, как студенты довели свою однокурсницу до слез, жестоко надрав ей уши так, что они стали пунцово-красными. Думается, что это варварство стало возможным либо потому, что это было проявлением ее невысокого статуса среди однокашников, либо способом уйти от вопроса о подарке, полагающемся в таком случае. А вероятнее, это было отражением и того, и другого.

Ухаживание

В разные эпохи ритуал ухаживания нес различную нагрузку.

В дворянской среде была принята традиция: если холостой мужчина регулярно бывает в доме, где есть девушка "на выданье", то это означало, что у него серьезные намерения и он готовится сделать предложение руки и сердца. Если этим не завершалось, то общество считало, что он поступил бесчестно, «скомпрометировав» молодую особу.

Лев Толстой в романе "Война и мир" описал, как этот ритуал был ловко использован князем Василием Курагиным для того, чтобы женить богатого Пьера Безухова на своей дочери Элен.

Обратимся к первоисточнику, приводя ради краткости лишь выдержки, относящиеся к основным этапам манипулирования.

"Пьер был у него под рукой, и князь Василий устроил для него назначение в камер-юнкеры… <…>… и настоял на том, чтобы молодой человек с ним вместе ехал в Петербург и остановился в его доме… Князь Василий делал все, что было нужно для того, чтобы женить Пьера на своей дочери… <…>

Пьер через полтора месяца после вечера у Анны Павловны и последовавшей за ним бессонной, взволнованной ночи, в которую он решил, что женитьба на Элен была бы несчастьем и что ему нужно избегать ее и уехать, Пьер после этого решения не переезжал от князя Василия и с ужасом чувствовал, что каждый день он больше и больше в глазах людей связывается с нею. <…>

В день именин Элен у князя Василия ужинало маленькое общество людей самых близких, как говорила княгиня, родные и друзья. Всем этим родным и друзьям дано было чувствовать, что в этот день должна решиться участь именинницы. <…>

… Гости стали разъезжаться.

— Алина, — сказал он [князь Василий] жене, — посмотри, что они делают.

Княгиня подошла к двери, прошлась мимо нее с значительным, равнодушным видом и заглянула в гостиную. Пьер и Элен так же сидели и разговаривали.

— Все то же, — отвечала она мужу.

Князь Василий… решительными шагами, мимо дам, прошел в маленькую гостиную. Он скорыми шагами, радостно подошел к Пьеру. Лицо князя было так необыкновенно торжественно, что Пьер испуганно встал, увидев его.

— Слава Богу! — сказал он. — Жена мне все сказала! — Он обнял одною рукой Пьера, другою — дочь. — Друг мой Леля! Я очень, очень рад. — Голос его задрожал. — Я любил твоего отца… и она будет тебе хорошая жена… Бог да благословит вас!" (Толстой Л.Н. Война и мир. М.: Худож. лит., 1983, Т. 1. С. 226–240).

Соблазнение

Традиция отдает женщине пассивную роль. Ей не пристало проявлять инициативу к сближению с мужчиной.

Однако женщины слишком умны, чтобы сидеть сложа руки, ожидая,

чтобы мужчина, наконец-то, обратил на нее свой благосклонный взор. И действуют тонко, как будто оставаясь в рамках традиционной пассивности. Во всяком случае как-то так получается, что мужчины чаще выбирают тех женщин, которые вначале выбрали их.

В «Декамероне» есть сюжет, как одна прелестница заманила к себе приглянувшегося ей молодого человека. Она пожаловалась священнику, что тот постоянно преследует ее взглядом, вводя в искушение. Пастырь, дабы уберечь молодых от греха, провел воспитательную беседу с юношей. После чего тот обратил, наконец, внимание на девушку. Затем она сказала своему духовнику, что юноша пытался залезть к ней в окно по дереву, ветви которого были рядом с окном. Святой отец по простоте душевной снова взялся за воспитание «заблудшего», снабдив его тем самым планом посещения проказницы. Тому ничего не оставалось, как претворить все это в явь.

Традиция искать защиты была блестяще использована находчивой женщиной.

Как следует отдаться, или как "невинность соблюсти и капитал приобрести"

Женщинам, а тем более молодым девушкам традиция предписывает определенный ритуал "падения крепости". На этот счет есть шутка.

Если девушка говорит «нет», это значит "может быть". Если она говорит "может быть" — это значит «да». А если она говорит «да» — то она уже не девушка.

Шотландский поэт Роберт Бернс (1759–1796) в стихотворении «Финдлей» остроумно описал видимость сопротивления женщины явившемуся ухажеру:

— Кто там стучится в поздний час?
"Конечно, я — Финдлей!"
— Ступай, все спят уже у нас!
"Не все!" — сказал Финдлей.
— Тебе калитку отвори
"А ну!" — сказал Финдлей.
— Ты спать не дашь мне до зари!..
"Не дам!" — сказал Финдлей.
— О том, что буду я с тобой
"Со мной!" — сказал Финдлей.
— Молчи до крышки гробовой!

"Идет!" — сказал Финдлей.

Соблюдая ритуал «сопротивления», женщина одновременно получила обещания мужчины: быть активным любовником и не компрометировать ее последующими рассказами об этом любовном приключении.

Кстати, опытные соблазнители обязательно заблаговременно предъявят гарантии женщине, что об ее грехопадении никто не узнает.

В свете сохранения тайны находится простое объяснение феномена, не понятного для многих мужчин. Если сами они ищут любовниц среди незамужних женщин, то женщины, наоборот, предпочитают любовные связи "на стороне" с женатыми мужчинами. В этом случае у них наибольшая уверенность, что женатый любовник никому не проболтается…

В книгах для женщин среди многих рекомендаций есть и такая: ложиться в постель с мужчиной не раньше, чем в пятую встречу с ним… (Более подробно эта тема изложена в нашей книге [31]).

Ритуал крещения

Совершен обряд крещения. Священник обращается к родителям:

— Первородный грех детей отпущен. Теперь эти создания человеческие совершенно чисты и безвинны. Только от вас, родителей, отныне зависит, какими вырастут ваши дети. Зависит это от того, будете вы им добрым или дурным примером. На вас лежит огромная ответственность. Помните об этом и живите без греха!

Торжественность обстановки, пение церковного хора (у православных), музыка (орган у католиков) усиливают впечатление от этих слов. Нельзя не отметить высокую нравственность ритуала крещения. Изначально посвященный детям, он главное свое воздействие адресует родителям. Они несут крестить ребенка в соответствии с традицией "для его блага", а получают порцию внушения сами.

Ритуал отбора в природе

В средневековых рыцарских турнирах Прекрасная Дама бросала розу любви рыцарю-победителю. Это было следование главным законам природы — вознаграждалось торжество силы, ловкости и отваги.

Человек — часть природы, и люди руководствуются ее законами. Об этом рассказывает материал журналиста В. Пескова.

Все живое при двуполом размножении в разных формах выявляет для

продолжения рода партнеров здоровых, сильных, нервно устойчивых, а при высших формах жизни и интеллектуально развитых. Так природа ведет неустанный отбор — только сильный, здоровый, ловкий получает шансы продолжить род, передать свои гены наследству.

Свадебные турниры наблюдаются у многих животных. Лисы, например, поднимаются на задние лапы и упираются друг в друга передними, избегая укусов. Страусы, в жизни которых крепость ног имеет решающее значение, меряются силами в беге за самкой. Побеждает самый выносливый. Но и самка, провоцируя любовную гонку, при этом должна быть выносливой, быстроногой.

У волков, которых "ноги кормят", свадебные турниры — это в первую очередь состязания соперников в беге. Долго, напряженно, круг за кругом звери выказывают свое преимущество. Выбор делает самка. Причем при жестких условиях волчьей жизни соперники иногда бросаются в смертную схватку, и сделавшая выбор самка помогает партнеру прикончить слабого.

Серьезными бывают поединки у жеребцов. Возбужденные, с налитыми кровью глазами носятся они вокруг табунков кобылиц. При появлении соперника пускаются в ход копыта и зубы, а жеребчики зебр приседают, боясь что противник, кусая ноги, повредит сухожилия.

Отчаянно и упорно сражаются кабаны. У этих клыки идут в ход не как турнирное, а как вполне боевое оружие. Но природа позаботилась, чтобы эти ежегодные схватки не кончались гибелью — к моменту турниров на груди кабанов вырастает мозолистый щит калкан.

Свадебные турниры бывают у насекомых, у многих птиц. Жизнеспособность тут проявляется в демонстрации запахов и способности их обнаружить, в расцветке оперения (вспомним павлинов, тетеревов, турухтанов, фрегатов в брачном наряде).

Маленькие птицы, скрытые в зарослях, часто не видят друг друга. Уровень жизненных сил они демонстрируют пением. В песне — ее громкости, страстности, азартности — закодировано для самочки, помимо возраста певца, и еще что-то важное, чтобы сделать его привлекательным или отвергнутым. И тут мы наблюдаем подлинные турниры певцов. Соловей громче, азартнее, четче подает голос, если слышит рядом соперника. У песни маленьких птичек несколько назначений: привлечение самки, знак другому: "территория занята" и, конечно, демонстрация жизненных сил, жажда продолжения рода. Чем убедительней зов, тем скорее услышат.

Чтобы увидеть момент соперничества самцов перед самками,

достаточно понаблюдать за петухами на птичьем дворе. Их драки вошли в поговорку. Петушок молодой или слабый уступит верховодство над курами петуху сильному часто без боя — убежит, и делу конец. Но петухи равной силы дерутся, пока не станет очевидным чей-нибудь перевес, не ускользающий от внимания кур. В этот процесс во дворе, правда, могут вмешаться люди, своей волей определить одному житье во дворе султаном, другому же уготовят место в горшке с лапшой. Но в дикой природе сторонние силы не вмешиваются, все определяется естественными законами. Глухарки на току полетят за самым громкоголосым, за самым статным, за самым неутомимым из петухов. Они очень тонко чувствуют победителя, и никто не может принудить их в выборе. Таинство спаривания без состязательных драк и песен на игрищах по законам естественного отбора не происходит. Олени и лоси ревут, призывая соперников. Они поединков жаждут. И пока соперник не появился, лось будет исступленно бодать рогами какой-нибудь куст, рыть землю копытами. Олени призывают соперников громкими трубными звуками и, когда встречаются, то, забыв обо всем, наносят удары друг другу рогами. Дело кончится изгнанием побежденного, и маленький гарем достается возбужденному триумфатору.

Немаловажное значение в поединке и выборе самок имеет облик "претендента на руку", особенно его рога. Рога олени сбрасывают ежегодно. Фантастически много жизненных сил тратит организм, чтобы к осеннему гону вырастить новые. Таким образом, рога сами по себе уже являются знаком жизнеспособности. Соперник с рогами хилыми в драку даже не ввяжется. Любопытно, что рога не предназначены для смертоубийства. Это всего лишь турнирное оружие. Но изредка оба соперника становятся жертвами своей красы — рога от ударов заклиниваются, олени становятся невольными пленниками друг друга и гибнут.

У разных животных турнирное оружие разное. Гремучие змеи, например, не жалят друг друга при поединках, а, высоко подняв голову, стараются прижать противника к земле. Побежденный немедленно удаляется. Интересны турнирные поединки у жирафов. Врага жираф поражает ударом копыта. Соперники же в любви с размаху бьют друг друга мускулистыми шеями.

Любовь у животных — это всегда воспроизводство потомства. У разных зверей и зверушек плод во чреве матери развивается неодинаковое время. И от этого свадьбы-турниры сдвинуты на такую пору, чтобы малыши появились как раз, когда сходит снег, чтобы к окончанию лета

окрепнуть для самостоятельной или сколько-нибудь не зависимой от родителей жизни.

Есть у животных турниры «учебные», когда молодняк еще до серьезных, решающих схваток играет, борется друг с другом.

Есть турниры, в которых участвуют только самки. Эти сражения касаются не продолжения рода, а благополучия группы, которую водит умудренная опытом сильная самка. Это проявляется и в стаде коров — идет борьба за право идти во главе стада.

На горных пастбищах, где надо быть осторожным, чтобы не оказаться в беде, самка-вожак обладает особыми качествами, и они выявляются на турнирах, как только стадо поднимается в горы. Из нескольких претенденток скоро определяются две, и меряются они не силой, а поочередным преследованием друг друга, способностями обходить препятствия, предвидеть опасности. Стадо вместе с пастухом внимательно наблюдает за этим поединком инстинктов и опыта. В первые дни все и решается. Победительница становится вожаком стада. Коровы следуют за ней с полным доверием, и пастух на помощницу может вполне положиться — в горах инстинкт и опыт животных часто важнее опыта человеческого.

В Швейцарии в конце лета, когда стада спускаются с альпийских лугов в долины, пастухи украшают двух коров венками из горных цветов — ту, что больше всех дала молока, и ту, что умело водила стадо. На этом примере видно, что игра — демонстрация жизненных сил, жестокая схватка или выявление чутья и опыта.

В человеческой жизни «турниры» происходят непрерывно. Иной выбор непросто понять. Но кое-что понятно вполне: черноволосый почему-то глаз не спускает с блондинки, великан идет с подружкой невысокого роста, толстушке редко понравится толстячок. Все это указывает, что и человеческие предпочтения уходят корнями в наследство дикой природы.

ЧАСТЬ II. Технология скрытого управления

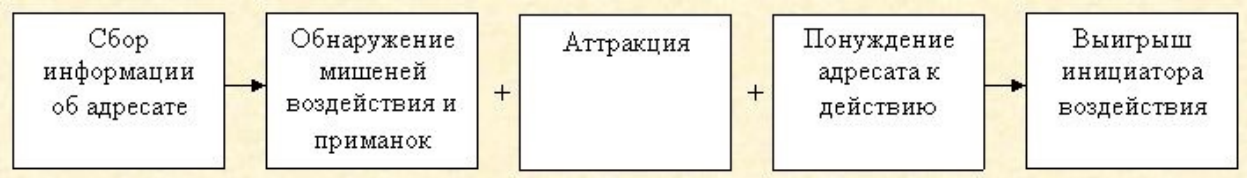
Духовная сила относится к физической, как 3:1.

Наполеон

Введение

Блок-схема скрытого управления

Скрытое управление включает в себя несколько этапов:



Подробно каждый из представленных блоков описан в нижеследующих главах. Пока же ограничимся лишь несколькими замечаниями.

Приведенная развернутая схема описывает любую самую сложную акцию скрытого управления. В большинстве случаев она идет более просто, включая лишь часть блоков из числа приведенных.

Сбор информации производится с целью обнаружения мишеней и приманок воздействия. В качестве их могут быть использованы слабости, присущие каждому человеку, — в этом случае блок сбора информации может отсутствовать. Кроме того, информация может быть известна заранее.

Аттракция имеет целью вызвать расположение, привлечь и удержать внимание адресата. Очень часто она уже присутствует в общении, и инициатору остается лишь воспользоваться ею. В иных случаях состояние аттракции необходимо создавать.

Скрытое понуждение к действию может осуществляться многими способами. К ним относятся: использование подходящих трансакций (см. о них в разделе 10.1), препарирование передаваемой адресату информации, приемы убеждения, психологические уловки и риторические приемы.

Глава 5. Получение управляющей информаци об адресате воздействия

Тот, кто хорошо подготовился к сражению, наполовину победил.

М.С. Сервантес

5.1. ОБНАРУЖЕНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ АДРЕСАТА

Типология по особенностям восприятия

По этому параметру собеседников можно разбить на четыре типа: аудиалов, визуалов, кинестиков и дигиталов. Это определяется тем, какая из сенсорных систем у человека развита лучше: слуховая, зрительная, кинестическая или мыслительная. Человек неосознанно старается использовать преимущественно ту систему, которая у него развита лучше.

До 5–7 лет (иногда до 14) каждый человек способен к восприятию мира, используя в равной степени визуальную, аудиальную и кинестическую системы. Поэтому детские воспоминания этого периода остаются на всю жизнь. В дальнейшем у каждого индивидуума развивается свой избыточный канал воспоминания (либо визуальный, либо аудиальный, либо кинестический), определяющий наиболее развитой вид восприятия.

Визуалы

Визуальный (зрительный) тип характеризуется тем, что, беседуя, он жестикулирует, как бы изображая то, о чем говорит. В разговоре визуал часто употребляет выражения: "Представьте себе…; Посмотрите…; Обратите внимание, это выглядит так". При этом часто заглядывает в глаза собеседнику.

Более половины всех людей относятся преимущественно к

визуальному типу восприятия.

Аудиалы

Аудиальный (слуховой) тип любит употреблять выражения: "Это звучит так…; Послушайте…". При воспоминании аудиал взор обращает влево. При разговоре часто поворачивается к собеседнику боком (ухом), в глаза смотрит достаточно редко.

Кинестики

Кинестический (двигательный) тип часто употребляет слова, связанные с тяжестью-легкостью, с теплом-холодом. Например, "мороз по коже", "облился холодным потом", "тяжелая голова" и т. п. Вспоминая, кинестик смотрит прямо перед собой или вниз.

Дигиталы

Название происходит от английского «digital» — число.

Люди этого типа проявляются словами, связанными с информацией, интересами, понятиями. Их любимые словечки: «интересно», «понимаю», «следовательно», «знаю». Для них самым важным является внутренний диалог. Некоторые авторы называют людей этого типа «компьютерами». Это связано, в частности, с тем, что наибольшее число представителей дигиталов среди программистов, шахматистов. Много их и среди юристов.

Разговор на разных языках

В каждом из нас представлены в определенном соотношении все четыре типа, но один нередко является доминирующим. Так, при слове «телефон» аудиал «услышит» звонок, визуал «увидит» аппарат, кинестик «почувствует» тяжесть трубки, дигитал подумает об информации, получаемой по телефону. *Если вы безуспешно пытаетесь установить контакт, проверьте, на «языке» ли собеседника вы говорите?* Не получается ли так, что на слова собеседника: "Чувствуете, как мне тяжело?" вы отвечаете: "Да, я это вижу"?

Если вы хотите установить хороший контакт с человеком, используйте те же слова, что и он. Если же хотите сохранить дистанцию, то употребляйте слова из системы представлений, отличной от системы

собеседника.

В жизни мы нередко не понимаем друг друга именно потому, что не совпадают наши ведущие сенсорные системы.

Типичная сценка

Муж приходит с работы очень усталый, хочет отдохнуть. Садится в кресло. Скидывает обувь, обкладывается газетами. И тут заходит жена — визуал. Она весь день убирала в доме, чтобы все хорошо выглядело, и вдруг видит вещи, разбросанные по всей комнате, и, естественно, взрывается. Его жалобы: "Она не дает мне места в доме, где я мог бы расположиться". Она же ему отвечает: "Ты так неряшлив! Ты всюду разбрасываешь свои вещи, значит, ты меня не уважаешь!". Им трудно понять друг друга: он — кинестик, она — визуал.

Чтобы муж понял переживания жены, было бы полезно перевести ее жалобы на кинестический язык. Представьте себе, что вы пришли вечером в спальню, чтобы лечь спать, а жена сидит в кровати, смотрит телевизор и ест печенье. Вы ложитесь. И чувствуете, что крошки въедаются вам в кожу. Понимаете ли вы теперь, что она испытывает, заходя в гостиную и видя раскиданные вещи?

Определение типа восприятия

Ярко выраженные визуалы, кинестики, аудиалы и дигиталы имеют свои специфические особенности в поведении, типе тела и движениях, в речи, дыхании и пр. Характерные признаки их представлены далее, в таблице.

Проявления	Визуал	Кинестик	Аудиал	Дигитал
Употребляемые слова	Смотреть, наблюдать, яркий	Чувствовать, ощущать, теплый, обожаю, легко, удобно	Звучать, слышать, тон, громкий, созвучно	Понимать, знать, представлять, интересно, логично
Поза	Голова вверх, спина прямая	Спина согнута, голова опущена	Голова склонена набок	Прямая поза, руки скрещены
Движения	Напряженные	Раскрепощенные	Средние	Заученные
Губы	Тонкие, напряженные	Полные, расслабленные	Варьируют	Тонкие, напряженные
Дыхание	Неглубокое, верхом легких	Глубокое дыхание, низ живота	Ровное дыхание всей грудью	Неглубокое
Речь	Быстрая, громкая, высокий тон	Медленная, негромкая речь, низкий грудной голос	Мелодичный голос, выразительная речь, ровный темп	Монотонный голос
Жесты рук	На уровне лица	Ниже пояса	Выше пояса	-
Взгляд	Поверх других	Вниз и затем еще ниже	Часто в одну сторону и вниз	Через голову других
Особенности слушания	"Я должен видеть" (на дистанции)	Приблизиться поближе	"Не смотреть, чтобы слышать"	Никакого контакта глаз
Движения глаз (для правшей)	Вверх-влево, вверх-вправо, прямо перед собой	Вниз-вправо, иногда вниз	Влево, вправо, голова наклонена вниз	В сторону влево, голова поднята вверх

Глазные сигналы доступа (ГСД)

Движение глаз слушателя сразу после заданного ему вопроса является весьма надежным показателем, к какому типу относится слушатель. Вопрос этот должен выходить за пределы оперативной памяти, например: можете представить шум набегающих волн при звездном небе; какое ваше самое светлое детское воспоминание; ваша наиболее запомнившаяся прогулка за последние 5 лет; каким бывает раннее утро в золотую осень и т. п.

Задав подобный вопрос, нужно очень внимательно наблюдать за движениями глаз партнера.

Как освоить ГСД

Вы можете выполнить следующее упражнение со своим другом. Сядьте в спокойном месте, задайте другу приведенные ниже вопросы и следите за его глазными сигналами доступа. Если хотите, отмечайте их. Попросите отвечать коротко или просто кивать, когда ответ будет готов. Когда вы закончите, поменяйтесь местами и ответьте на вопросы сами. Не

нужно делать ничего специального, пытаясь зафиксировать направление движения глаз, необходимо проявить лишь немного любопытства относительно того, как мы думаем.

Вот вопросы, которые с необходимостью включают **визуальное воспоминание** для того, чтобы получить ответ. Какого цвета ваша входная дверь? Что вы видите, совершая прогулку в ближайший магазин? Как расположены полоски на теле у тигра? Сколько этажей в доме, в котором вы живете? У кого из ваших друзей самые длинные волосы?

Следующая группа вопросов потребует **визуального конструирования** для ответа. Как бы выглядела ваша спальная комната с розовыми в крапинку обоями? Если карту перевернуть, то в каком направлении будет юго-восток? Представьте себе пурпурный треугольник внутри красного квадрата. Как бы вы произнесли по буквам свое христианское имя, начиная с конца?

Чтобы получить доступ к **аудиальному воспоминанию**, вы можете спросить: Можете ли вы услышать внутри себя свое любимое музыкальное произведение? Какая дверь в вашем доме скрипит громче всех? Как звучит сигнал «занято» в вашем телефоне? Третья нота в национальном гимне выше или ниже второй? Можете ли вы услышать хоровое пение внутри себя?

Вопросы для **аудиального конструирования**. Как громко получится, если десять человек крикнут одновременно? Как будет звучать ваш голос под водой? Представьте свою любимую мелодию, звучащую в два раза быстрее. Какой звук издаст пианино, когда оно упадет с десятого этажа? На что будет похож вопль мандрагоры? Как будет звучать электропила в сарае из рифленого железа?

Вопросы для **внутреннего диалога**. Каким тоном вы разговариваете сами с собой? Прочитайте детский стишок про себя. Когда вы говорите сами с собой, откуда звучит ваш голос? Что вы говорите сами себе, когда дела идут плохо?

Вопросы для **кинестического канала восприятия** (включая запах и вкус). Что бы вы ощущали, надевая мокрые носки? На что это похоже — опускать свои ноги в холодный бассейн? Какие ощущения вы испытывали бы, натянув шерстяной свитер на голое тело? Какая рука сейчас теплее: правая или левая? Насколько приятно было бы вам устроиться в ванной с теплой водой? Как вы себя чувствуете после вкусного обеда? Вспомните запах нашатыря. Что вы чувствуете после того, как хлебнули целую ложку пересоленного супа? Характерные словаРасширим список слов, указывающих на принадлежность говорящего к тому или другому типу.

Визуальные: смотреть, картина, фокус, воображение, прозрение, сцена, слепой, визуализировать, перспектива, блестеть, отражать, прояснять, рассматривать, глаз, фокусировать, предвидеть, иллюзия, иллюстрировать, замечать, вид, взгляд, точка зрения, показывать, появиться, анонс, видеть, обзор, обозрение, зрение, зрелище, наблюдать, неясный, темный.

Аудиальные: говорить, акцентировать, рифма, громкий, тон, резонировать, звук, монотонный, глухой, звонок, спрашивать, ударение, внятный, слышать, дискуссия, заявлять, делать замечание, слушать, звенеть, замолчать, неразговорчивый, вокальный, звучать, голос, говорит, тишина, диссонанс, созвучный, гармоничный, пронзительный, тихий, немой.

Кинестические: хватать, вручать, контактировать, толкать, тереть, жесткий, теплый, холодный, шершавый, взяться, сдавить, сжать, напрячься, осязаемый, ощутимый, напряжение, твердый, мягкий, нежный, зажимать, держать, задевать, сносить, тяжелый, гладкий. Характерные словосочетания**Визуальные выражения:**

— я вижу, что вы имеете в виду;
— я внимательно рассматриваю эту идею;
— мы смотрим глаза в глаза; я имею смутное представление;
— у него слепое пятно; покажите мне, что вы имеете в виду;
— вы посмотрите на это и рассмеетесь;
— это прольет немного света на существо вопроса;
— он смотрит на жизнь сквозь розовые очки;
— это прояснилось для меня; без тени сомнения;
— смотреть скептически; будущее выглядит светлым;
— решение возникло перед его глазами;
— приятное зрелище.

Аудиальные выражения:

— на той же длине волны;
— жить в гармонии, говорить на тарабарском языке;
— пропускать мимо ушей;
— звонить в колокол; задавать тон;
— слово за слово; неслыханный;
— ясно выраженный, давать аудиенцию; держать язык за зубами;
— манера говорить громко и отчетливо.

Кинестические выражения:

— я связался с вами; я ухватил эту идею;
— задержаться на секунду;

— я своей печенкой чувствую это;
— человек с холодным сердцем;
— хладнокровный человек;
— толстокожий;
— руки чешутся;
— пальцем не тронуть;
— палец о палец не ударил;
— твердое основание.

Иные сигналы доступа

Движения глаз не являются единственными сигналами доступа, хотя, вероятно, их легче всего заметить. Так как тело и мозг неразделимы, то способ мышления всегда проявляется в чем-нибудь, и вы увидите это, если знаете, куда смотреть. Например, это проявляется в дыхании, цвете лица и позе.

Человек, думающий визуальными образами, обычно будет говорить быстрее и более высоким тоном, чем тот, который думает по-другому. Образы возникают в голове быстро, и вам приходится говорить быстро, чтобы успевать за ними. Дыхание будет верхним и более поверхностным. Часто наблюдается повышенное напряжение мускулатуры, в частности в плечах, голова поднята высоко, а лицо бледнее обычного.

Те люди, которые думают звуками, дышат всей грудью. Нередко возникают мелкие ритмические движения тела, а тон голоса чистый, выразительный и резонирующий. Голова балансирует на плечах или слегка наклонена к одному из них, как бы прислушиваясь к чему-то.

Люди, которые разговаривают сами с собой, будут часто склонять голову в одну сторону, подпирая ее рукой или кулаком. Это положение известно под названием "телефонная поза", потому что выглядит так, как будто человек говорит по телефону. Некоторые люди повторяют то, что они только что услышали, в такт своему дыханию. Вы сможете увидеть, как шевелятся их губы.

Кинестический доступ характеризуется глубоким низким дыханием в области живота, часто сопровождающимся мускульным расслаблением. С низким положением головы связан голос низкой тональности, и человек будет говорить медленно, с длинными паузами. «Мыслитель» — скульптура Родена — несомненно, думает кинестически.

Движения и жесты также расскажут о том, как человек думает. Многие люди будут указывать на тот орган чувств, который они используют

внутренним образом: они покажут на свои уши, прислушиваясь к звукам внутри себя, покажут на глаза, визуализируя, или на живот, если испытывают сильные ощущения. Эти знаки скажут вам не о том, о чем думает человек, а о том, как он это делает. Это язык телодвижений в более утонченной форме.

Идея главных систем — это очень полезный способ понимания того, как различные люди думают. Чтение сигналов доступа является бесценным искусством для тех, кто хочет улучшить свои способности коммуникации с другими людьми. Это важно для терапевтов и преподавателей. Терапевт может начать понимать, как его клиенты думают, и обнаружит, каким образом он мог бы это изменить. Преподаватель может определить, какие способы мышления работают лучше в разных ситуациях, и учить именно этим успешным способам. Канал управленияЗнание типов индивида по восприятию позволяет использовать это для управления им. Общаясь в предпочтительной для объекта системе восприятия, субъект устанавливает с ним устойчивый канал связи. При этом адресат чувствует себя комфортно, испытывает удовольствие от того, что его хорошо понимают, "как будто знакомы всю жизнь" и т. п. Все это способствует аттракции, а затем и скрытому управлению. Лечебное воздействиеЧеловек, испытывающий стресс, находящийся в невротической ситуации, сосредотачивает свои переживания в ведущей для него системе восприятия.

Облегчить состояние индивида может расширение восприятия окружающей действительности за счет загрузки других каналов. Например, похлопав друга-страдальца по плечу, потормошив его или просто дружески прикоснувшись, взяв за руки и т. п. (кинестическое воздействие); попросив его вслушаться в мелодию или слова песни, шум деревьев (слуховое воздействие); предложив оглядеться по сторонам, обратить его взор на какой-то предмет (визуальное воздействие); инициировав необходимость логически порассуждать (дигитальное воздействие).

После исполнения этих нехитрых действий ваш «пациент» «вдруг» ощутит облегчение… Два факта из мира спортаПроиллюстрируем сказанное на двух примерах из области спорта, где результат в значительной степени зависит от психологического состояния спортсмена.

История первая. *В матче за мировую шахматную корону между Корчным и Карповым, проходившем в Багио, сложилась драматическая ситуация. После неудачного старта Корчной ликвидировал свое отставание, сравняв счет 5:5. Матч был до шести побед. Следующая партия являлась решающей: победивший становился чемпионом мира.*

Корчной был на подъеме — в последних партиях он бил Карпова. Тот, растерявший свое преимущество, находился в подавленном состоянии.

Перед решающей партией был свободный от игры день. Карпов и его тренер, естественно, собирались посвятить его подготовке к решающему бою. Но тут вмешался президент шахматной федерации СССР космонавт Виталий Севастьянов. Он настоял на отдыхе и повез Карпова осматривать достопримечательности столицы Филиппин — Манилы.

Отключение от шахмат дало себя знать: решающая победа досталась Карпову.

Читатель наверняка увидел в этом ходе Севастьянова описанное выше лечебное воздействие. У Карпова стрессовое состояние локализовалось в его ведущей — дигитальной — системе. Загрузив остальные, космонавт ослабил стресс шахматиста и тем самым улучшил психологическое состояние Карпова. Так что настоящим героем матча в Багио можно считать Виталия Севастьянова.

История вторая. *В свое время выдающиеся достижения в прыжках в высоту демонстрировал Валерий Брумель. Его поведение на соревнованиях отличалось от всех остальных. В то время как соперники штурмовали высоту, он сидел спиной к сектору для прыжков и беседовал о чем-то незначительном с окружающими. И — выигрывал состязание.*

Здесь спортсмен производил самотерапию, уменьшая стрессообразующую информацию и «размазывая» се по различным системам восприятия. Судя по всему, ведущей его системой была визуальная. КалибровкаПервое умение — определять, положительно или отрицательно объект относится к данной ситуации, когда он готов сказать «да», когда — «нет». Это называется «калибровкой». И мысли, и слова — это нахождение различия во внешних проявлениях человека, когда он думает о чем-то неприятном для себя или, наоборот, об очень приятном. В первом случае у большинства людей наблюдаются следующие внешние признаки: челюсти сжимаются, «тоньше» становятся губы, опускаются уголки рта, сужаются зрачки, лицо становится бледнее, могут начать вибрировать «ноздри», дыхание делается более частым и поверхностным, напрягаются мышцы рук.

Размышление о чем-то приятном характеризуется, как правило, появлением обратных признаков: лицо розовеет, глаза «раскрываются», уголки рта приподнимаются, разжимаются губы, дыхание становится реже и глубже, расслабляются напряженные мышцы рук.

Все эти признаки возникают непроизвольно и по-разному выражаются у каждого человека. Поэтому наблюдателю важно заметить один-два

наиболее характерных, сопровождающих «приятные» или «неприятные» мысли своего собеседника, и в дальнейшем опираться па них.

Знание подобных закономерностей позволяет психологу, работающему со своими клиентами в рамках НЛП, найти кратчайший путь к разрешению их проблем. "Чтение мыслей" по Вольфу МессингуЕго "психологические опыты" в переполненных залах наделали в свое время много шума. На афишах анонсировалось "чтение мыслей". Любому желающему в зале предлагалось спрятать любую вещь и подойти к артисту, а Мессинг брался ее найти.

Работа его была построена преимущественно на использовании калибровки, доведенной им до совершенства. Держа за руку вышедшего зрителя, он направлялся в зал. Реакция «нет», "не туда" обычно выражается сокращением мышц руки, которые чувствительный Мессинг легко улавливал. Когда же артист был в очень хорошей форме, он получал сигналы «да» или «нет» в результате простого наблюдения за человеком, передающим информацию (частотой его дыхания, цветом лица и т. д.), и за зрителями. Возможно, у Мессинга были еще какие-нибудь профессиональные секреты, но все они основывались на использовании данных закономерностей. Существует множество каналов передачи информации, помимо слов, которые становятся заметными при пристальном наблюдении за человеком (некоторые из них мы уже называли), но не имеют отношения "к чтению мыслей". Классификация К. ЮнгаВоздействие на человека более эффективно, когда инициатор учитывает его тип познавательной деятельности.

Швейцарский психолог Карл Юнг выделил четыре типа познавательной деятельности — эмоциональный, аналитический, ощущающий и интуитивный.

Эмоциональный тип. Ориентируется прежде всего на прошлое. В новой обстановке чувствует себя не совсем уверенно и старается избежать решений, которые могут порвать его связь с прошлым. В молодости такие люди бывают склонны к риску, в среднем — становятся консервативными.

Они оценивают события главным образом по результатам — для них только те события значительны, которые оставляют яркий след в памяти. Люди эмоционального типа с трудом меняют свое мнение о человеке. Они, как правило, все события рассматривают с чисто личных отношений: кто к кому как относится.

Аналитический (мыслительный) тип. Обычно отличается как бы безразличием к происходящему. Между тем это только видимость. События интересуют этих людей лишь как строго логический процесс. Сами они

живут по созданному ими графику и следят, чтобы все их поступки входили в какую-то систему. Быстрота действия им не свойственна. Прежде чем действовать, они предпочитают подумать. Вследствие этого мыслительный тип часто бездействует в кризисных ситуациях. Однако, когда кризис углубляется, способность мыслителя справляться с этим явлением возрастает.

Никакой другой тип не может так планировать предстоящую деятельность, как мыслительный. Такие люди жестко придерживаются составленного ими плана и отстаивают его всеми способами. Речь является средством их борьбы. При недостатке интеллекта они превращаются в догматиков. Окружающие нередко характеризуют людей этого типа каким-нибудь эпитетом из следующего списка: педант, придирчивый, самоуверенный, трудный, надменный.

Ощущающий тип. Люди этого типа воспринимают настоящее во всей его полноте и не примешивают к нему свой прошлый опыт. Они не вникают в то, как событие возникло, для них важно то, что событие существует. Для таких людей конкретность предмета — самое важное. Логические рассуждения не для них.

Ощущающий тип хорошо справляется с кризисными ситуациями и неожиданностями. Эти люди привыкли действовать. Как правило, они направляют всю активность на общественные цели, однако нередко сами вызывают неурядицу на производстве. Часто они характеризуются чертами лидера и преуспевают в стремлении занять руководящее место.

Интуитивный тип. Представители этого типа могут производить на окружающих впечатление людей легкомысленных, непрактичных.

Такие люди быстро перескакивают с одной деятельности на другую, у них постоянно возникают разные идеи, и они сразу же пытаются их реализовать. Вместе с тем они непунктуальны, неорганизованы, с временем обращаются свободно.

Люди этого склада вдохновляют других видением будущего, это хорошие агитаторы. Если они умны и уравновешены, то достаточно верно предвидят будущее. Если их интеллект не на высоте, они могут сильно навредить окружающим. Свои убеждения такие люди отстаивают с яростью. Жизнь часто утомляет их, все, что ускоряет и изменяет жизнь, приветствуется ими.

5.2. «ЧТЕНИЕ» ЛИЦА И ГОЛОСА

Нет, у него нелживый взгляд,
Его глаза не лгут.
Они правдиво говорят,
Что их владелец — плут.

Р. Бернс

Сознание и подсознание

Мы способны осознать лишь незначительную часть информации, поступающей к нам из окружающего мира. Неосознанно же мы воспринимаем значительно больше. Наше сознание весьма ограничено и способно в каждый момент воспринимать (в среднем) лишь 7 блоков информации.

Напротив, наше подсознание — это все жизнеобеспечивающие процессы организма, результаты обучения, жизненного опыта плюс многое замечавшееся (и замечаемое в данный момент), но не осознаваемое.

В качестве примера усиленной работы подсознания можно сослаться на интуицию — знание, возникающее без осознания путей и условий его получения, скрытое в глубинах бессознательного.

Занятный пример наличия «подсознательного» демонстрируют дети. В их представлении что-либо присущее чему-либо должно подчёркиваться его размерами.

Составляющие коммуникации

Слова составляют лишь незначительную часть коммуникации. В статье М. Арджайло и др. в "Британском журнале социальной и клинической психологии" (1970. Т. 9. С. 222–231) показано, что 55 % воздействия определяются пантомимикой — языком телодвижений (позы, жесты, мимика, контакт глазами), 38 % — тоном голоса и только 7 % — содержанием речи.

Пантомимика и тон голоса представляют собой контекст слов, и этот контекст является определяющим (например похвала, произнесенная с ухмылкой, воспринимается как насмешка, издевка).

Младенцы — физиономисты

Несмотря на многовековой интерес к человеческой мимике, только в семидесятых годах XX века произошло открытие, которое стало поистине революционным. Двое американских ученых — Т. Филд и Д. Стерн, независимо друг от друга изучали поведение младенцев. Работа проводилась на шести континентах. Результаты исследований обнаружили следующее.

· *Младенцы при виде живого человеческого лица реагируют совершенно иначе, чем при рассматривании неживых предметов. Они начинают двигать руками и ногами, раскрывать и закрывать ладони, их движения становятся менее резкими и более плавными, округлыми.*

· *Новорожденные младенцы предпочитают человеческие лица другим объектам. При этом младенцев больше интересует фронтальное изображение лица (фас), чем профиль.*

· *Феноменально, что уже девятиминутные младенцы лучше отслеживают перемещение в зрительном поле рисунков с нормальным, а не искаженным изображением человеческого лица или его элементов — глаз, носа, рта.*

· *С момента рождения лицо матери — самое привлекательное для младенца.*

· *Новорожденные различают выражение печали, счастья и удивления на лицах окружающих. А младенцы постарше (примерно с двух недель от рождения) различают спроецированные на экран изображения лиц не только с перечисленными выше выражениями, но и гнева, радости и даже совершенно нейтральные. И это на слайдах!*

· *Положительные выражения лица младенцы узнают лучше, чем нейтральные и тем более отрицательные.*

· *Младенцы уже с первых дней жизни имитируют проявление мимики окружающих их людей. Если находящийся к нему лицом к лицу человек открывает рот, то младенец тоже открывает рот. Если человек высовывает язык, младенец делает то же самое.*

Мимика родом из детства

Эти исследования показали, что, начиная с самого рождения, младенец различает сложные мимические сигналы окружающих его людей, прежде всего своей матери, и предпочитает их другим сигналам окружающей среды. То есть каждый из нас появляется на свет с врожденной

способностью к невербальному общению. В основе этого лежат явно генетические корни. К трехмесячному возрасту младенец отвечает матери исполнением своеобразного мимического танца, который с каждым днем жизни пополняется движениями, жестами, звуками, а затем и речью. Мать и младенец совместно создают диалог, без которого человек не стал бы человеком. С помощью матери малыш вырабатывает у себя определенную схему поведения на различные случаи жизни. В процессе этого взаимодействия младенцу (а затем ребенку) становятся доступны не только речь и жесты, но и тончайшие мимические проявления. Каждый день жизни ребенка пополняет его мимический арсенал, и вследствие этого каждый взрослый человек имеет свой собственный, отработанный годами мимический репертуар.

Индивидуальное восприятие эмоций человеком во многом зависит от мимических проявлений эмоций, которые окружали ребенка в детстве.

Вот дедушка нахмурил брови — на кого он сердится?

Вот бабушка с наморщенным лбом отложила вязание — у нее что-то не получается?

У папы во время ссоры с мамой страшное лицо — папа плохой или мама виновата?

Ребенок берет готовые шаблоны мимики в первую очередь от родителей и ближайшего окружения. Если члены семьи сдержаны в мимических проявлениях, своих эмоциях, у ребенка формируется один стереотип собственной мимики. Если вокруг него с детства бушует мимическая экспрессия, мимический стереотип будет совершенно другой.

Взгляды Бехтерева

Выдающийся ученый В. М. Бехтерев, о котором часто упоминают телепаты, достаточно много внимания уделял в своих исследованиях мимике. Он считал, что все мимические движения представляют в своей сути изменение или смешение двух основных проявлений. К этим двум основным проявлениям мимики он относил:

· **Положительный мимический тон.** *Для него характерны: разглаживание всех складок на лбу, оттягивание углов рта, улыбка, оживленное выражение лица (так называемое "веселое"). Положительный мимический тон сопровождается общим повышением тонуса всех мышц и легким увлажнением глаз (блеск глаз).*

· **Отрицательный мимический том.** *Для него характерны: понижение углов (опускание) рта, сдвигание бровей, опускание нижней*

челюсти при общем ослабленном тонусе всей мышечной системы.

Выражения лица — главный показатель чувств. Легче всего распознаются положительные эмоции — счастье, любовь и удивление. Трудно воспринимаются, как правило, отрицательные эмоции — печаль, гнев и отвращение. Обычно эмоции ассоциируются с мимикой следующим образом:

· **Удивление** — *поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот.*

· **Страх** — *приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые глаза, уголки губ опущены и несколько отведены назад, губы растянуты в стороны, рот может быть открыт.*

· **Гнев** — *брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты.*

· **Отвращение** — *брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой.*

· **Печаль** — *брови сведены, глаза потухшие, часто внешние утолки губ слегка опущены.*

· **Счастье** — *глаза спокойные, внешние уголки губ приподняты и обычно отведены назад.*

Смотрите на левую половину лица

Художникам и фотографам давно известно, что лицо человека асимметрично, в результате чего левая и правая его стороны отражают эмоции по-разному. Недавние исследования объяснили это тем, что левая и правая половины лица находятся под контролем различных полушарий мозга.

Левое полушарие контролирует речь и интеллектуальную деятельность, правое управляет эмоциями, воображением и сенсорной деятельностью. Связи управления перекрещиваются: работа левого полушария отражается на правой стороне лица и придает ей выражение, поддающееся большему контролю. Поскольку работа правого полушария мозга отражается на левой половине лица, то на этой стороне труднее скрыть чувства. Положительные эмоции отражаются равномерно на обеих сторонах, отрицательные эмоции более отчетливо выражены на левой. Однако оба полушария мозга функционируют совместно, поэтому описанные различия касаются нюансов выражения.

Глаза

Исследователи утверждают, что Лев Толстой описал 85 оттенков выражения глаз и 97 — улыбки.

С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы человеческой коммуникации. Поэтому очень важно во время разговора контролировать поведение своих глаз. Для того чтобы построить хорошие отношения с вашим собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом около 60–70 % всего времени общения. Не удивительно, что скованный собеседник, который встречается с вами взглядом менее трети времени общения, редко пользуется доверием.

Три разновидности взгляда

Деловой взгляд. Ведя деловой разговор, представьте, что на лбу вашего собеседника находится треугольник, в вершинах углов которого расположены глаза. Направив свой взгляд на этот треугольник, вы создаете серьезную атмосферу. Собеседник будет чувствовать, что вы настроены по-деловому, правда, при условии, что ваш взгляд не будет опускаться ниже его глаз. Этим вы сможете контролировать ход беседы при помощи взгляда.

Социальный взгляд. Когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника, создаются условия для общения на социальном уровне. Взгляд при этом концентрируется в треугольнике между глазами и ртом.

Интимный взгляд. Он спускается от глаз ниже подбородка. При тесном общении — до уровня груди, при дальнем — до промежности.

Зрачки

Если искушенные собеседники в состоянии сдерживать свои эмоции с помощью жестов и телодвижений, то никто не способен контролировать поведение своих зрачков. Они непроизвольно расширяются или сужаются и тем самым сигнализируют о реакции на услышанное.

Когда человек радостно возбужден, его зрачки расширяются в четыре раза по сравнению с нормальным состоянием. Наоборот, когда он сердится или у него мрачное настроение, его зрачки сокращаются. Поэтому, когда вы разговариваете, смотрите в зрачки. Этим приемом пользуются опытные предприниматели. К примеру, китайские и турецкие торговцы назначают цену товара, ориентируясь на зрачки покупателя: если тот удовлетворен ценой и получает желаемое, зрачки его расширяются.

Расшифровка взгляда

Взгляд является наиболее естественным средством неречевого общения. Он может говорить о многом, что видно из приведенной ниже таблицы.

Взгляд и сопутствующие движения — Значение взгляда

Подъем головы и взгляд вверх — Подожди минуту, подумаю

Улыбка, возможно, легкий наклон головы — Понимаю, мне нечего добавить

Ритмичное кивание головой — Ясно, понял, что тебе нужно

Долгий, неподвижный взгляд в глаза собеседнику — Хочу подчинить себе

Взгляд в сторону — Пренебрежение

Взгляд в пол — Страх и (или) желание уйти

Движение головой и насупленные брови — Не понял, повтори

Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу. По не более 10 секунд. И даже такой непродолжительный, но для визуального контакта растянувшийся на вечность "взаимный взгляд" крайне редок — в самом начале, после первых фраз разговора. В дальнейшем общении этот период все уменьшается, причем тем более, чем неприятнее разговор.

Настойчивый, назойливый взгляд вызывает у людей чувство протеста, как вторжение в сферу личных переживаний. Более того, слишком пристальный взгляд многими воспринимается как признак враждебности.

Если говорящий то смотрит в глаза слушающего, то отводит глаза в сторону, это значит, что он еще не закончил говорить. По завершении своей речи говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы сообщая: "Я все сказал, теперь ваша очередь".

Губы

Они способны многое сказать о состоянии человека. Плотно сжатые

губы означают глубокую задумчивость; изогнутые — сомнение и сарказм.

Улыбка, как правило, выражает дружелюбие, потребность в одобрении, открытость общению. Но поскольку улыбка может отражать самые различные мотивы, нужно быть осторожным в ее истолковании. Так, чрезмерная улыбчивость может быть проявлением болезненной потребности в одобрении или уничижительности перед начальством, а то и вовсе ничего не выражать — быть своеобразной вежливой вывеской, маской.

Когда люди улыбаются, их лицо делается несравненно лучше. В улыбке, по словам Л. Толстого, содержится в лице то, что называется его красотой.

Существует непосредственная связь между душевным и физическим состоянием человека и его улыбкой. Если на душе скверно, улыбка будет страдальческой.

Если вам хорошо, улыбка радостная. Душевное спокойствие всегда отражается в улыбке. Люди благодарно воспринимают улыбки, выражающие приветливость или дружелюбие. Улыбающееся лицо чаще вызывает к себе расположение. В жизни всегда имеется много проблем. С меньшими душевными и физическими потерями их преодолевают те люди, которые умеют улыбаться.

Лечебное свойство улыбки

Улыбайтесь не только тогда, когда на душе хорошо.

Установлено, что если при плохом настроении заставить себя несколько раз улыбнуться, то, несмотря на вымученность этой улыбки, неожиданно почувствуешь облегчение.

Ну а уж если настроение хорошее, то тут обладатель его должен дарить улыбки направо и налево — и свое настроение поддерживать, и окружающим его дарить.

Натуральная и ненатуральная улыбки

Для правильного понимания улыбки нужно знать признаки натуральной и ненатуральной улыбок. Когда она натуральна, то сокращается нижняя часть круговой мышцы глаза, при этом поднимается нижнее веко. Когда же она деланная, то улыбаются только губами.

Голос как источник информации

Если (как говорят дипломаты) язык дан человеку, чтобы скрывать свои мысли, то голос выдает их. Нужно только уметь прислушиваться. В нем заложено столько информации о хозяине, что опытный специалист по нескольким фразам узнает, откуда вы родом и сколько вам лет. Некоторые умудряются при этом составить представление о вашем здоровье, характере и темпераменте.

Проголодавшийся говорит тише, но на более высоких нотах. Хотя природа и наградила каждого уникальным голосом, но окраску ему мы придаем сами.

Те, кому свойственно резко менять высоту голоса, как правило, бодрее, общительнее, увереннее, компетентнее и гораздо приятнее, чем люди, говорящие монотонно. У людей ожесточившихся и постоянно напряженных недаром появляется "каменное выражение" лица: у них и голос как бы обесцвечивается.

Испытываемые говорящим чувства отражаются прежде всего на тоне голоса. В нем чувства находят свое выражение независимо от произносимых слов. Легко распознаются обычно гнев и печаль. Нервозность и ревность относятся к тем чувствам, которые определить труднее.

Немало информации дают сила и высота голоса. Некоторые чувства, например энтузиазм, радость и недоверие, обычно передаются высоким голосом. Гнев и страх тоже выражаются высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Такие чувства, как печаль, горе и усталость, обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы.

Люди говорят быстро, когда они взволнованы или обеспокоены чем-либо, когда рассказывают о своих личных трудностях. Тот, кто хочет нас убедить или уговорить, обычно говорит быстро. Медленная речь чаще всего свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Допуская в речи незначительные ошибки, как, например, повтор слов, неуверенный или неправильный их выбор, обрыв фразы на полуслове, люди невольно выражают свои чувства и раскрывают намерения. Затруднение в подборе слов проявляется тогда, когда говорящий не уверен в себе или собирается удивить нас. Обычно речевые недостатки более выражены в состоянии волнения или когда собеседник пытается нас обмануть.

Перед экзаменом или очень важным разговором вдруг появляется хрипота, пересыхает в горле. Когда волнуетесь, даже родственники могут не узнать ваш голос по телефону.

Поскольку характеристика голоса зависит от работы различных органов тела, то на нем в свою очередь отражается и их состояние. Эмоции изменяют ритм дыхания. Страх или стресс парализует гортань: резонаторы сужаются, голосовые связки напрягаются, голос «садится». Как правило, в состоянии страха люди говорят на повышенных тонах. При хорошем расположении духа резонаторы расширяются, голос становится глубже и богаче оттенками. Он действует на других успокаивающе и внушает больше доверия.

Существует и обратная связь. С помощью дыхания можно воздействовать на эмоции. Для этого рекомендуют шумно вздохнуть, широко открыв рот. Проделав такое упражнение несколько раз, вы почувствуете заметное облегчение. Большое значение имеет количество вдыхаемого воздуха. Когда его много и вы дышите полной грудью, настроение улучшается, и голос непроизвольно понижается. Не случайно интимные беседы чаще всего ведутся полушепотом.

Телефон как детектор лжи

Во время беседы одним из наиболее интересующих нас вопросов является следующий: правду говорит наш собеседник или обманывает? Наблюдательный слушатель может по нюансам голоса понять, когда ему лгут. Но не все наблюдательны, а не быть обманутым хочется всем.

И тут на помощь пришли наука и техника. Новейшая электроника позволяет по особенностям голосовых колебаний, поступающих на мембрану телефонной трубки, установить, испытывает ли говорящий стресс и какова его сила. Меняющиеся на индикаторе цифры показывают, каким словам можно доверять, а каким — не стоит. Такие телефонные аппараты уже появились в продаже в Англии.

Поза слушателя и его состояние

Опытный преподаватель знает, кто из слушателей, для него более труден как объект обучения. И определяет он это прежде всего по принятым ими позам. Например, скрестившие руки или ноги чаще отвлекаются на посторонние дела, разговоры или более критично воспринимают преподавателя.

Гипнотизеры никогда не выбирают сидящих так людей для участия в сеансе гипноза, даже если они этого желают, а предпочитают всегда тех, кто сидит свободно, развалившись или ссутулившись.

Эти примеры свидетельствуют, что, читая по позе состояние присутствующих, профессионалы в своем деле прогнозируют поведение этих людей. Ох уж эти женщины…Результаты ряда исследований показывают, что женщины более точны как в передаче своих чувств, так и в восприятии чувств других, выражаемых пантомимикой.

Способности мужчин, работающих с людьми, например психологов, преподавателей и актеров, оцениваются также высоко. Понимание этого языка в основном приобретается при обучении. Однако следует помнить, что люди сильно отличаются друг от друга в этом плане. Как правило, понимание пантомимики растет с возрастом и опытом.

Взаимная оценка

Установлено, что мужчины точнее воспринимают пантомимику (язык телодвижения) мужчин, женщины — женщин, инженеры — инженеров, предприниматели — своих коллег и т. д., то есть принадлежность к одной общности способствует лучшему взаимопониманию, в том числе и пантомимики.

Но при всем этом следует помнить, что полнее других воспринимается человек, обладающий большей эмпатией.

5.3. ПАНТОМИМИКА

Язык подсознания

Пантомимика — это язык жестов, поз и телодвижений. Достоверность пантомимики основывается на том, что большинство ее проявлений происходит спонтанно и не контролируется нашим сознанием. Знание пантомимики позволяет понять больше, чем собеседник говорит [21,18].

ЖЕСТЫ ОТКРЫТОСТИ

О чем они свидетельствуют

Они свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно. К этой группе знаков относятся жесты "раскрытые руки" и "расстегивание пиджака".

"Раскрытые руки"

Говорящий сделал жест рукой (или двумя) в сторону слушателя, при этом ладонь на мгновение оказалась обращенной кверху. Этот жест особенно нагляден у детей: когда они гордятся своими достижениями, то открыто показывают свои руки. Когда же чувствуют свою вину, то прячут руки либо за спину, либо в карманы.

Жест "раскрытые руки" демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт. Лучше всего начинать этот жест как бы из глубины, с уровня живота, направляя руки немного вверх в сторону собеседника.

"Расстегивание пиджака"

Люди, открытые и дружески к вам расположенные, часто расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии. Наблюдения показывают, что соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается лучше, чем между теми, кто оставался застегнутым. Тот, кто менял свое решение в благоприятную сторону, разжимал руки и автоматически расстегивал пиджак.

Когда становится ясно, что возможно соглашение или положительное решение обсуждаемого вопроса, а также в том случае, когда создается положительное впечатление от совместной работы, сидящие расстегивают пиджаки, распрямляют ноги и передвигаются па край стула ближе к столу, который отделяет их от сидящих напротив них собеседников.

Жесты подозрительности и скрытности

Свидетельствуют о недоверии, сомнении в вашей правоте, о желании что-то утаить, скрыть от вас. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Но чаще всего он старается на вас не смотреть, отводя взгляд в сторону. Другой показатель скрытности — несогласованность жестов. Если враждебный или защищающийся человек улыбается, это означает, что он искусственной улыбкой пытается скрыть свою неискренность.

ЖЕСТЫ ПОЗЫ И ЗАЩИТЫ

Что они показывают

Показывают, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Наиболее распространенным жестом этой группы являются руки, скрещенные на груди. Руки могут занимать три характерных положения.

Простое скрещивание рук

Является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника. В этом случае следует пересмотреть то, что вы делаете или говорите, ибо собеседник начнет уходить от обсуждения.

Нужно также учесть и то, что этот жест влияет на поведение других. Если в группе из четырех или более человек один скрестил руки, то вскоре можно ждать, что и другие последуют этому примеру. Правда, этот жест может означать просто спокойствие и уверенность, по это бывает, когда атмосфера беседы не носит конфликтного характера. Если, кроме скрещенных на груди рук, собеседник еще сжимает пальцы в кулак, — это говорит о его враждебности или наступательной позиции. В этом случае надо замедлить свою речь и движения, как бы предлагая собеседнику последовать вашему примеру. Если это не помогает, то постараться сменить тему разговора.

Кисти скрещенных рук обхватывают плечи

Иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми. Это обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию. Он готов ринуться в бой и с трудом сдерживает себя, чтобы не прервать вас.

Этот прием используется, когда собеседники полемизируют, стремясь во что бы то ни стало убедить другого в правильности своей позиции.

Поза скрещенных рук нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой. Такое выражение лица говорит, что ваш собеседник "на пределе". И если не принять оперативных мер, снижающих напряженность, может произойти срыв.

Скрещенные на груди руки с вертикально выставленными большими пальцами рук

Этот жест передает двойной сигнал: первый — о негативном отношении (скрещенные руки); второй — чувство превосходства, выраженное большими пальцами рук. Собеседник, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для положения стоя характерно покачивание на каблуках. Жест используется также для выражения насмешки или неуважительного отношения к человеку, на которого указывают большим пальцем, как бы через плечо.

Жесты размышления и оценки

Отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое выражение лица сопровождается жестом "рука у щеки", когда собеседник принимает позу «Мыслителя» Родена, опираясь щекой на руку. Этот жест свидетельствует о том, что человека что-то заинтересовало. Остается выяснить, что же побудило его сосредоточиться на какой-то проблеме.

Пощипывание переносицы (обычно с закрытыми глазами) говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях.

Когда собеседник занят процессом принятия решения, он почесывает подбородок. После того как решение принято, почесывание прекращается. Этому жесту обычно соответствует слегка прищуренные глаза — он как бы что-то рассматривает вдали, ища там ответ на свой вопрос.

Когда собеседник подносит руку к лицу, опираясь подбородком на ладонь, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы — ниже рта), — это является красноречивым свидетельством того, что он критически воспринимает ваши доводы.

Жесты сомнения и неуверенности

Чаще всего выражаются почесыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или же боковой части шеи. Потрагивание или легкое потирание носа — также знак сомнения. Когда вашему собеседнику трудно ответить на ваш вопрос, он часто указательным пальцем начинает трогать или потирать нос.

Правда, здесь следует сделать предостережение: иногда люди потирают нос, потому что он чешется. Однако те, кто чешет нос, обычно

делают это энергично, а те, для кого это служит жестом, лишь слегка касаются.

Поза обиды

Собеседник приподнимает плечи и опускает голову ("набычивается"). Такая поза нередко сопровождается рисованием на листе бумаги (стрел, кругов и т. п.).

Следует переключить разговор на другую (лучше нейтральную) тему. Когда увидите, что собеседник успокоился, осторожно выясните причину его обиды.

Нежелание слушать, стремление закончить беседу

Если собеседник опускает веки, то вы для него стали неинтересны или просто надоели, или он чувствует свое превосходство над вами. Когда вы заметили такой взгляд, учтите: нужно что-то изменить, если вы заинтересованы в успешном завершении разговора.

Почесывание уха показывает желание собеседника отгородиться от слышимых слов. Другим вариантом прикосновения к уху является потирание ушной раковины, сверление в ухе кончиком пальца, потягивание мочки уха в попытке прикрыть ею слуховое отверстие. Этот жест говорит о том, что партнер наслушался вдоволь и хочет, возможно, высказаться сам.

В случае, когда собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он заметно (и порой неосознанно) передвигается и разворачивается в сторону выхода, при этом и его ноги обращаются к двери. Разворот его корпуса и положение ног свидетельствуют о том, что ему очень хочется уйти. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону.

В этой ситуации его надо чем-то заинтересовать или дать возможность уйти.

Затягивание времени

Одним из способов затянуть время для обдумывания решения служит покусывание дужки очков, а также постоянное снимание и надевание очков, протирание линз.

Когда вы наблюдаете такой жест сразу же после того, как спросили человека о его решении, лучше всего будет помолчать в ожидании.

Если партнер вновь надевает очки, это означает, что он хочет еще раз «взглянуть» на факты.

Знаком того, что не следует спешить, является расхаживание. Многие собеседники прибегают к этому способу, пытаясь "потянуть время", чтобы разрешить сложную проблему или принять трудное решение. Тех, кто расхаживает, не нужно отвлекать. Это может нарушить ход их мыслей и помешать принятию решения.

Свидетельства лжи

Во время разговора очень важно обнаружить жесты, сопровождающие ложь. Бессознательные жесты и телодвижения могут выдать обманщика с головой. Во время обмана наше подсознание выбрасывает нервную энергию, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что говорится.

Психологи утверждают, что вруна, как бы он ни старался скрыть свою ложь, все равно можно распознать, потому что его выдает отсутствие соответствия между микросигналами подсознания в жестах и сказанными словами.

Жесты, связанные с приближением рук к лицу

Они должны насторожить: видимо, у вашего собеседника на уме что-то неприятное или нехорошее. Это может быть сомнение, неуверенность, мрачное предчувствие. Но чаще всего это некоторое преувеличение действительного факта или явная неправда. Начнем с того, какие жесты могут выдать собеседника, если он явно лжет.

Когда мы наблюдаем или слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть наш рот, глаза или уши руками. Защита рта рукой является одним из немногих откровенных жестов, явно свидетельствующих о лжи. Рука прикрывает рот и большой палец прижат к щеке, так как посылает сигнал сдерживать произносимые слова. Некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест.

Если такой жест используется собеседником в момент речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако если он прикрывает рот в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, — это значит: он думает, что вы лжете.

Прикосновение к своему носу является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Он может выражаться в нескольких легких

прикосновениях к ямочке под носом или в одном быстром, почти незаметном прикосновении к носу.

Объяснением этого жеста может быть то, что во время лжи появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа, и его очень хочется почесать.

Потирание века вызвано тем, что появляется желание скрыться от обмана или подозрения и избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду.

Мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще — смотрят в пол.

Женщина очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом.

Ложь обычно вызывает зудящее ощущение в мышечных тканях не только лица, но и шеи. Поэтому некоторые собеседники оттягивают воротничок, когда лгут или подозревают, что их обман раскрыт.

Когда вы видите, что собеседник лжет, вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное. Это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

Походка

Она, по словам Бальзака, — "физиономия тела". Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. Эти показатели проявляются у разных людей по-разному. По походке можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. Для овладения навыками «прочтения» походок укажем на их характерные виды и поясним, что каждый из них означает.

· ***Озабоченный человек*** *— ходит в позе «мыслителя», голова опущена, руки сцеплены за спиной.*

· ***Находящийся в угнетенном состоянии*** *— руки в движении или находятся в карманах, ноги волочит и, как правило, смотрит под ноги.*

· ***Уверенный*** *— ходит быстро, размахивая руками, имеет ясную цель и намерен ее реализовать.*

· ***Заносчивый*** *— высоко поднятый подбородок; руки двигаются подчеркнуто энергично, ноги, словно деревянные, — "вышагивание лидера".*

· *Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека.*

· *Создает впечатление уверенности и правильная осанка, которая к тому же делает любого человека стройнее. Наоборот, плохая осанка*

производит впечатление расхлябанности, несобранности и неуверенности.

· Чтобы создать о себе более благоприятное впечатление, осанка должна быть не одеревенелая, а легкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом слегка приподнята, плечи расправлены. Старайтесь всегда стоять и сидеть прямо.

Уверенность и самоуверенность

Уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими выдает закладывание рук за спину с захватом запястья.

От этого жеста следует отличать жесты "руки за спиной в замок". Они говорят о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение "взять себя в руки". Этот жест используется для того, чтобы скрыть свою нервозность, и наблюдательный партнер наверняка поймет это.

Показателем самодовольства и высокомерия служит положение рук (руки "домиком").

Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и закладывание рук за голову. Это характерно и для «всезнаек». Многие собеседники раздражаются, когда кто-нибудь демонстрирует его перед ними.

Существует несколько способов взаимодействия с собеседником, который использовал этот жест. Если вы хотите выяснить причину, почему собеседник демонстрирует свое превосходство, наклонитесь вперед и скажите: "Я вижу, это вам известно. Не могли бы вы уточнить кое-что?". Затем откиньтесь на спинку стула и ждите ответа.

Другой способ заключается в том, чтобы заставить такого высокомерного собеседника сменить свою позу, что будет способствовать изменению его отношения. Нужно взять какой-нибудь документ, спросить: "Вы не видели это?", заставив его наклониться вперед.

Жесты несогласия

Собирание, общипывание несуществующих ворсинок с костюма является одним из таких жестов. Делая это, собеседник обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее типичный жест неодобрения. Когда собеседник постоянно собирает ворсинки с одежды, это является верным признаком того, что ему не нравится все, что здесь

говорится. Даже если на словах он со всем согласен.

Жесты готовности

Они сигнализируют о желании закончить разговор. Проявляются подачей корпуса вперед, при этом руки лежат на коленях или держатся за края стола. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и управлять ситуацией.

Манера курить

Указывает, как собеседник относится к сложившимся обстоятельствам: положительно или отрицательно. Прежде всего нужно обращать внимание на направление, в котором тот выпускает дым изо рта — вверх или вниз.

Положительно настроенный, уверенный в себе и довольный человек будет выпускать дым вверх постоянно. Наоборот, негативно настроенный человек, со скрытыми или подозрительными мыслями будет почти всегда направлять струю дыма вниз. Выдувание струи вниз из уголков рта говорит о еще более негативном отношении и скрытности.

О том, настроен человек положительно или отрицательно, можно судить и по скорости выпускания дыма. Чем быстрее струя выпускается вверх, тем увереннее чувствует себя человек; чем стремительнее выдувается вниз, тем хуже настроен человек.

Наблюдения за жестами курящих в условиях купли-продажи показало, что если спросить курящего клиента о его решении, то те, кто принял положительное, выдыхают дым вверх, в то время как те, кто решил не покупать, направляют струю вниз. Выдыхание дыма через ноздри есть признак высокомерного, уверенного в себе человека. Струя дыма в этом случае идет вниз только благодаря расположению ноздрей, и человек часто поднимает голову вверх, отчего выглядит еще более высокомерно. Если голова у человека наклонена вниз, когда он выдувает дым через нос, это значит, что он сердит.

Поза собеседника

Очень полезно следить за положением плеч, рук и головы собеседника, поскольку это дает важную информацию, позволяющую лучше его

понимать. Эти детали гораздо красноречивее слов передают истинные мысли и настроения. Наиболее характерные позы мы сейчас расшифруем.

Как правило, человек поднимает плечи, когда он напряжен, и опускает, когда расслаблен. Человек, намеревающийся сделать какое-то сообщение или доклад, может получить существенную информацию о настроении аудитории, наблюдая за положением плеч и голов слушателей. Чем недружелюбнее и напряженнее аудитория, тем больше там поднятых плеч и опущенных уголков рта.

Поднятая голова и опущенные плечи могут означать открытость, интерес, настрой на успех, ощущение контроля над ситуацией.

Опущенная голова, поднятые плечи могут выражать замкнутость, чувство поражения, презрения, неудовлетворенность, страх, неуверенность.

Склоненная набок голова может свидетельствовать об интересе, любопытстве и, возможно, об ухаживании (флирте).

Очень выразительны позы, фиксирующие только положение тела, по которым также можно судить о внутреннем состоянии человека. Если человек говорит то, что думает, его тело посылает сигналы, которые мы называем однозначными. В таких случаях тело, как правило, держится прямо, без особых изгибов, и может быть описано прямой линией, соединяющей голову со ступнями. Когда же соответствие между мыслями и словами нарушается, тело начинает посылать двойные сигналы, и линия, повторяющая его контур, становится ломаной.

"Болтливость" левой руки

Жесты, выдающие неискренность, в значительной степени связаны с левой рукой. Это объясняется тем, что правая рука, как более развитая (у большинства людей), больше управляется сознанием и делает так, "как надо".

Левая же, менее развитая и управляемая правым полушарием мозга, делает то, что хочет подсознание, тем самым выдавая тайные помыслы человека. Если собеседник жестикулирует левой рукой, то это должно насторожить вас: весьма вероятно, что он обманывает или занимает недружественную позицию.

Сексуальные жесты…и убедительность

Убедить лицо противоположного пола намного легче, если убеждающий привлекает именно как представитель своего пола. В этом

случае слушатель нередко и сам посылает сигналы, свидетельствующие о своем желании понравиться.

Поскольку это является чрезвычайно важным обстоятельством, необходимо эти сигналы уметь расшифровывать.

Сексуальные сигналы у мужчин

У мужчин сигналами сексуального интереса являются следующие.

· *Начинает прихорашиваться: приглаживает волосы, поправляет галстук, запонки, рубашку, одергивает воротничок, пиджак, смахивает несуществующую пылинку с плеча или перхоть.*

· *Смотрит интимным взглядом (переводит его на грудь и ниже) и задерживает взгляд несколько дольше обычного.*

· *Зрачки при взгляде на женщину расширяются.*

· *Закладывает большие пальцы рук за ремень в области живота, чтобы акцентировать внимание на области своих гениталий.*

· *Стоит, держа руки на бедрах, развернув тело к женщине и поставив ногу носком в ее сторону.*

Сексуальные жесты у женщин

Уж если дело доходит до «соблазнения», то мужские уловки по сравнению с женскими напоминают успехи рыбака, стоящего по колено в воде и пытающегося поймать рыбу либо руками, либо колотя палкой по воде.

Посылаемых женщиной жестов и сигналов, на подсознательном уровне воспринимаемых как завлекающие, несравненно больше, чем мужских. Ими являются следующие:

· *Прикосновения к волосам.*

· *Поправление одежды.*

· *Продолжительный взгляд и учащенный контакт глаз.*

· *Расширение зрачков и румянец на щеках.*

· *Встряхивание волосами.*

· *Демонстрация гладкой нежной кожи своих запястий (например, во время курения держать сигарету на уровне шеи или плеч, обнажив запястье в сторону интересующего ее мужчины).*

· *Покачивание бедрами (подчеркивающее прелести таза).*

· *Взгляд искоса, украдкой.*

· *Слегка приоткрытый рот, влажные губы.*

· *Яркая губная помада, «рисунок» припухлых губ.*

· *Покачивание туфелькой на пальцах ног.*

· *Переплетение ног, при котором они как бы выстраиваются на одной линии, направленной на объект интереса женщины.*

· *Медленное закидывание ноги на ногу перед глазами мужчины и медленное возвращение их в обратное положение.*

· *Нежное поглаживание бедер рукой, часто при этом женщина говорит тихим низким голосом.*

Притворные движения

Понять собеседника помогает знание телодвижений, указывающих на его притворство.

К. С. Станиславский, наблюдая за работой актера-ремесленника, описал целую серию подобных ложных движений.

Любовь *— прижимание руки к сердцу, коленопреклонение, закатывание глаз, покусывание губ, слащавая сентиментальность.*

Волнение *— хождение взад и вперед, дрожание рук.*

Спокойствие *— скука, зевание, потягивание.*

Радость *— хлопки в ладоши, кружение, раскатистый смех, шумливость.*

Горе *— качание головой, сморкание, утирание глаз.*

Болезнь *— кашель, дрожь и т. п.*

Необходимо уяснить, что все притворные движения: а) преувеличивают слабое волнение, так сказать, "хватают через край" и б) подавляют сильные волнения. В первом случае демонстрируется усиленное движение руками, импульсивные дерганья корпусом, головой; во втором — ограничивается подвижность рук, ног, туловища, головы. Притворные движения начинаются с конечностей и заканчиваются на лице.

Глава 6. Мишени и приманки

Лишь чужими глазами можно увидеть свои недостатки.

Китайская пословица

6.1. МИШЕНИ ВОЗДЕЙСТВИЯ

Что такое мишень воздействия

Далее под «мишенью» понимаются те особенности личности, ее слабости, потребности и желания, на которые воздействует инициатор, и в результате этого объект принимает нужное инициатору решение.

Адресуясь к мишеням, субъект делает их доминирующими в создании объекта настолько, что подавляется критическая реакция, блокируется рассудительность.

Локализация мишеней воздействия

Манипуляторы эксплуатируют основные потребности человека, его слабости, особенности психики и стереотипы поведения — все то, что описано нами в гл. 1–4.

Логика манипуляторов при этом очевидна, и закономерность просматривается однозначно: чем шире аудитория, на которую требуется оказать воздействие, тем универсальнее должны быть используемые мишени. Специализированность и точная направленность массового воздействия возможны тогда, когда манипулятору известны специфические качества интересующей его группы людей. Соответственно, чем малочисленнее предполагаемая аудитория, тем точнее должна быть подстройка под ее особенности. В случаях, когда такая подстройка по каким-либо причинам не производится (дорого, некогда), в ходу снова оказываются универсальные побудители: чувство достоинства индивида,

его стремление к успеху, материальной выгоде, получению удовольствия, комфорту, желание быть здоровым, иметь благополучную семью и т. п.

Более «продвинутые» способы манипулирования предполагают предварительное культивирование мнений или желаний, закрепление в групповом сознании или в представлениях, чтобы затем адресовать к ним. Например, создается миф о заботливом директоре или о респектабельности предприятия, фирмы, убеждение индивида в том, что ему хотят помочь или что ему угрожает опасность.

В соответствии со своими намерениями и представлением о людях инициатор более или менее представляет, какого рода воздействие потребуется в том или ином случае. Каждое такое воздействие предполагает некоторое изменение состояния адресата, соответствующее интересам инициатора. Состояния имеют определенную локализацию в психическом мире адресата. Эта локализация и охватывается понятием "мишени воздействия".

Формирование мишеней

Таким образом, при подборе мишеней воздействия манипулятор стремится найти такие структуры, с помощью которых можно получить уже запланированный результат. Если, по его мнению, в готовом виде таких мишеней нет, то в ряде случаев они специально формируются — заблаговременно или непосредственно в процессе управления объектом.

Например, некоторые руководители прилагают немалые усилия к формированию заниженной или завышенной самооценки у своих подчиненных, чтобы, опираясь на нее, направить затем их в нужном направлении.

Манипулятор может намеренно приводить жертву в нужное психическое состояние, делающее его более уязвимым для последующего манипулирования: использовать неопределенность его положения, нетерпеливость, некритичность, сосредоточенность, подавленность, растерянность, нерешительность, эйфорию и др. Например, решается вопрос о повышении в должности (или наоборот — о возможном увольнении) работника. Начальник не поздоровался с этим человеком. Неопределенность положения последнего значительно усиливается, человек будет более покладист и управляем.

Атмосфера нетерпеливости создается и используется опытным руководителем, например, так: важный для него вопрос ставится в конце собрания, когда рабочий день на исходе. Срабатывают два фактора в пользу

манипулятора:

1) люди торопятся по своим делам;

2) усталость (известно, что после двух часов непрерывной работы совещания 90 % его участников готовы проголосовать за любое предложение).

6.2. ВЫБОР МИШЕНЕЙ

Почему мы любим «простака» Коломбо?

Потому, что авторы сериала о нем, во-первых, наделили этого лейтенанта из отдела по расследованию убийств редкостной наблюдательностью и сообразительностью и, во-вторых, создали ему имидж "простого парня", выводящего на чистую воду самых хитроумных и преуспевающих злоумышленников.

С подачи авторов Коломбо достигает цели с помощью ряда манипулятивных приемов. Первый из них — создание образа недалекого провинциала (потрепанный плащ в любую погоду, старый-престарый автомобиль, неуклюжесть манер, неприятные рассказы о своей жене и восхищение своими собеседниками и т. д.). Всем этим он расслабляет подозреваемых, они теряют бдительность и… сообщают ему детали, по которым сыщик составляет картину преступления. Показательно, что главный свой вопрос лейтенант всегда задает уже после того, как попрощался (расслабленность расспрашиваемых в этот момент наибольшая).

Неопровержимые доказательства преступления он получает, как правило, с помощью самих преступников. Выдавая им с манипулятивной целью соответствующую информацию, Коломбо побуждает преступников к действиям, разоблачающим их. Но есть и еще одна акция скрытого управления — авторов над телезрителями. Симпатии последних подогреваются именно тем, что Коломбо выведен в образе «простачка». Подавляющее число зрителей считают себя простыми людьми. Они больше симпатизируют обычным людям, нежели преуспевающим. Фактически здесь реализуется потребность принадлежать общности. Мы простые, и Коломбо простой — он «наш» человек, он свой. Скрытым комплиментом простым людям является то, что «наш» человек ставит на место

«заевшихся» баловней судьбы.

Лейтенант Коломбо привлекает еще и скромностью: при своих выдающихся успехах в раскрытии преступлений он ведет себя весьма простецки.

Приоритет скромности

Величие скромности отмечали многие проницательные натуры. Приведем несколько авторитетных свидетельств этому:

"Кто не слишком мнит о себе, тот лучше, чем он сам думает" (И. Гете). "Почти всегда скромность прямо пропорциональна талантливости" (Г.В. Плеханов). "Чем меньше человек думает или знает о своих достоинствах, тем больше он нравится нам" (Р. Эмерсон).

Почему Хрущева любили американцы

Его популярность в Америке была намного выше, чем у себя на родине. Если дома ему давали всякие прозвища и делали персонажем многочисленных анекдотов, то визит его в США поднял рейтинг первого секретаря ЦК КПСС в этой стране выше, чем был тогда у президента Кеннеди.

Простота, с которой он вел себя, ошеломила миллионы американцев. На фоне лощеных политических деятелей Хрущев в мешковатом костюме, с манерами провинциального фермера и грубоватым юмором выглядел "человеком из народа", а это импонирует подавляющему числу людей.

"Прописка"

Слабости потенциальной жертвы являются для манипулятора желанной находкой. Ибо делают жертву беззащитной.

В жестоких сообществах следственных изоляторов (СИЗО) и мест заключения существует ритуал так называемой «прописки». Она нередко включает постыдные и унизительные процедуры. В зависимости от успешности их прохождения вновь новоприбывший определяется на определенную ступень тюремной (лагерной) иерархии. Горе тому, кто попадет на нижние ее ступени. С ним недопустимо нормальное общение. Это «опущенные», «обиженные», «козлы», «петухи», «чушки» и т. п.

"Прописка" — это исключительное по «раздавливанию» человека действо. Выдерживает его не каждый.

Начинается все с «наивных» вопросов, на которые, однако, «правильно» может ответить только очень сообразительный, очень смелый, изворотливый. Ну, например, сокамерники спрашивают новичка: "За что тебя посадили?" Он отвечает: "За воровство". А надо ответить: "За решетку". Или просят: "Сыграй на гармошке!" «Прописываемый» оглядывает камеру: "Здесь же нет гармошки…" А надо подойти к отопительной батарее и сказать: "Разверните мне эти мехи — я сыграю".

Отвечаешь НЕ ТАК — **на твою голову кладут книгу** и бьют по книге кулаками. Синяков, крови нет, а боли столько, что иные теряют сознание. А еще в камерах **"вьют морковку", "ставят банки"**. Надо все выдержать, не крикнуть. Иначе станешь «обиженным». В какую бы колонию тебя потом ни направили, везде ты будешь чистить туалеты, каждый станет измываться над тобой, как захочет. А информация по этапам попадает быстро о каждом… «Прописка» существует многие годы, через нее проходят практически все арестованные и осужденные.

По законам зоны, переведенный в другую колонию должен сообщить о своем «статусе» на прежнем месте. За обман полагается жесточайшее наказание, вплоть до убийства.

В Управлении исправительных учреждений МВД РФ попробовали бороться с этой системой. По предложению ученых из НИИ МВД, в порядке эксперимента собрали в одну колонию «опущенных», «обиженных» и им подобных изгоев из разных мест заключения. Результат обескуражил даже видавших виды работников колонии: такого беспредела и изощренных издевательств, какие расцвели пышным цветом, они не видывали и о подобном не слыхивали. Та же самая «прописка» и деление на касты, только в еще более унизительных формах.

Оказалось, что явление это высвечивает потребность человека в иерархии, в каком бы сообществе он ни оказался… Иерархия показывает границы, в которых можно управлять каждым из участников сообщества.

В армии…

Также «прописка», хотя и в не столь жестоких формах, как в колониях. Главная цель — установить подчинение новоприбывших «дедам», то есть старослужащим. Утешением новичкам служит знание того, что придет время, и они станут «дедами» со всеми «полагающимися» им привилегиями.

"Гордиев узел"

Александра Македонского можно смело назвать величайшим полководцем за всю историю человечества. Кроме силы ума и воли, его отличало то, что он был выдающимся психологом. Своими фантастическими победами он обязан, в частности, и своему психологическому дару (подробнее об этом можно прочесть в книге [32]).

Вступив в Малую Азию, Александр занял город Гордион. Там, в храме Зевса, стояла повозка, к дышлу которой, по преданию, фригийский царь Гордий привязал сложный узлом ярмо ("гордиев узел").

Предание гласило, что тот, кто развяжет этот узел, станет властелином мира. Мечтающий об этом молодой царь взялся развязать узел. Когда же понял, что ему это не под силу, то достал меч и разрубил его. Этот знаменитый поступок многое сказал об Александре.

Не мог он в начале великого похода на могущественных персов поколебать в душах своих воинов убеждение в том, что их предводителю любые задачи по плечу.

Мишенью воздействия на своих подчиненных полководец избрал естественную потребность их в безопасности: с удачливым военачальником они чувствовали себя увереннее, комфортнее. Именно вера в военачальника и его удачливость является одной из составляющих победы. В сражении при Гавгамелах-Арбелах его армия отважно пошла в атаку против десятикратно превосходящего противника — и победила!

"Чужими руками"

Есть такой манипулятивный прием: "Таскать каштаны из огня чужими руками". Мишенью воздействия при этом являются искусно вызванные желания жертвы, стремления исполнить которые притупляют у нее чувство опасности. Тем самым риск перекладывается на потенциальную жертву.

Существует легенда о том, как к долине Алмазов около Голконды в IV в. до н. э. приблизились воины Александра Македонского. Но заветное место охраняли ядовитые змеи, и спуститься туда было невозможно. Тогда полководец приказал бросить вниз куски жирного мяса — алмазы прилипли к ним, а приученные орлы, спланировав вниз, схватили их и положили к ногам царя Македонии.

В данном случае мишенью воздействия является желание птиц полакомиться.

Дрессировка животных также построена на использовании их желания получить нечто вкусненькое за исполнение приказов дрессировщика.

Создание чувства вины

"Я звонил тебе неоднократно, но никак не мог застать". Читай: "Где ты пропадаешь в рабочее время? Ты виноват, что нам не удалось поговорить".

Очень часто таким способом перекладывают свою вину на другого. Например, обещал позвонить, но не звонил. При встрече ссылается, что "не дозвонился".

Придание нового смысла

Во время одного из сражений, в которых участвовал Суворов, русские побежали. Полководец кинулся к отступающим, смешался с ними, крича: "Заманивай их, заманивай!" Затем: "Стой! Кругом! Ребята, в штыки! Ура!!!" Солдаты повиновались, враг такого поворота не ожидал, и теперь уже русские преследовали бегущего неприятеля. Так неминуемое поражение обернулось очередной блестящей победой прославленного военачальника.

Мишенью воздействия послужил здесь рассмотренный нами ранее стереотип: "Рядом — значит вместе". В мозгу каждого солдата, по-видимому, пронеслось: "Суворов рядом, мы вместе. Но Суворов никак не мог бежать с поля боя! Его храбрость известна всем. Значит, все мы действительно заманиваем, а я один испугался… Урр-ааа!"

Искусственное повышение ценности

Этот прием является видоизменением предыдущего.

Все мы помним, как Том Сойер выполнял поручение тетушки Полли покрасить забор. Нудную, однообразную работу, грозившую украсть целый день у беззаботного времяпрепровождения, юный манипулятор превратил в увлекательное мероприятие по продаже права поработать кистью.

Мишенью воздействия здесь явилось следующее психологическое обстоятельство: **для нас более важным, чем сам факт, является то, как мы восприняли его.**

"Запретный плод сладок"

Возбудить желание можно, использовав и этот всем известный феномен. Мишенью воздействия при этом является стремление человека к

свободе и, следовательно, к преодолению каких бы то ни было ограничений и запретов.

Эрих Фромм определяет **свободу** как **возможность совершать выбор**. Парадокс состоит в том, что манипулятор, направляя жертву в выгодном для себя направлении, ограничивает ей свободу выбора. При этом у жертвы создается иллюзия, что выбор делает именно она.

Ф. Ларошфуко самокритично заметил: "Все, что мне в жизни нравится, либо аморально, либо от этого полнеют".

Новая точка отсчета

Мишенью воздействия можно сделать чувство соперничества, желание быть лучше других. Только нужно это желание подогреть. Для этого ввести информацию, меняющую точку отсчета.

— Вон, Петровы, смотри-ка, на «мерседесе» разъезжают, а мы что, хуже?

Или:

— И не стыдно тебе, что твоя жена одета хуже, чем Васькина?

Целью данных манипуляций является стремление подвигнуть мужа на новую покупку.

Апелляция к страху

Чувство страха как мишень воздействия часто использовалось и используется руководителями автократического толка. Не составили исключения и многие выдающиеся личности. Атмосфера страха сопровождала правление Сталина. Великий Тимур (Тамерлан) с помощью неслыханных жестокостей парализовал волю к сопротивлению всех — и своего окружения, и врагов. Выдающийся полководец Жуков из управленческой фразы "кнут и пряник" явно предпочитал кнут: его появление в войсках почти всегда означало, что не один командир «слетит» со своей должности, а то и пойдет под трибунал.

Выбор наилучшего варианта

Великий полководец древности Ганнибал добивался самоотверженного исполнения воинского долга от своих воинов-наемников более тонко. *Вступив на земли галлов и захватив некоторое количество пленных, он устроил необычное зрелище для своего войска. Пленным*

предложили выступить гладиаторами в смертельных схватках: победителям была обещана свобода, побежденные умерщвлялись.

Результатом кровавого зрелища явилось осознание наемниками того факта, что теперь у них, окруженных враждебными племенами, только два выхода: победить или умереть. Умереть в бою — почетно, под улюлюканье зрителей — позорно.

Свобода выбора здесь иллюзорна. Ясно, что никто не выберет ни смерть, ни позор. То есть имеет место скрытое управление с целью лишения свободы выбора.

Использование силы

Вот источники, благодаря которым создается преимущество, делающее возможным принуждение.

1. **Собственные силы** — манипулятор исходит только из того, чем обладает сам на момент воздействия; набор некоторых преимуществ почти всегда находится при нем.

— Статусные: ролевая позиция, должность, возраст.

— Деловые: квалификация, аргументы, способности, знания.

2. **Привлеченные (или заемные) силы** — те преимущества, в создании которых важную роль играют другие лица.

— Представительная поддержка — опора на силу конкретных, достаточно определенных третьих лиц, вполне известных «других»: "я от Николая Николаевича", "не за себя ведь стараюсь — за коллектив"; "я не против, но вышестоящее руководство считает иначе".

— Конвенциональные преимущества — опора на силу обобщенных «других», на всеобщие требования: нормы поведения, традиции, ценности, мораль и т. д.: "Поймут ли нас люди, если я соглашусь на ваше предложение?".

Часто используемый прием — апелляция к присутствующим, в разных вариантах опирающийся на разные виды заемных сил: "да вы посмотрите", "граждане, мыслимо ли…".

3. **Процессуальные силы** — преимущества, которые извлекаются из самого процесса взаимодействия с партнером.

— Динамические силы: темп, паузы, инициатива.

— Позиционные преимущества — эксплуатация эмоционального тона прежних или нынешних отношений: опора на хорошие отношения, обыгрывание вражды, недоверия, восхищения и т. п.

Манипуляторы любят приберегать эмоции про запас, чтобы

воспользоваться ими в удобный момент. "Я обиделся на тебя на прошлой неделе", — может сказать манипулятор. Что, у него ушла неделя на то, чтобы понять это? Нет, конечно. Просто тогда невыгодно было заявлять о своей обиде, а сейчас он за эту прошлую обиду может, наверное, что-то выторговать. Появился интерес, и «обида» пришлась как нельзя кстати.

— Договор — результат совместных соглашений, содержащий в себе юридическую, моральную или рациональную силу.

4. **Слабости партнера** — сила добывается из психических особенностей партнера по взаимодействию: чувствительность к похвалам, сильная любовь к детям, желание руководить людьми, гордость за то, что он воевал в Афганистане и "горячих точках", вспыльчивость, молчаливость и др.

5. **Энергия присоединения** — во многих случаях энергия присоединения заключена в имитации хорошего понимания друг друга. "В этом есть своя сермяжная правда" — фраза, с помощью которой Остап Бендер «присоединился» к Васисуалию Лоханкину.

6. **Сила обстоятельств** — еще один распространенный источник энергии: принудительная сила обстоятельств, третьих лиц или самого манипулятора. Например: неудобно прервать контакт в присутствии товарища, который хотел сохранить эту компанию; невежливо уходить, не выдержав «положенного» срока (сколько положено и кем — неизвестно); из кабинета начальника и без его разрешения не уходят; кавалеру неудобно при женщине торговаться с продавщицей цветов и т. д.

Человек, владеющий инициативой, тем более распоряжающийся ею, имеет больше возможностей для достижения собственных целей. Он может сконцентрировать "на направлениях главного удара" большие силы из числа вышеупомянутых. Естественно, что общающиеся стороны стараются овладеть инициативой, коль скоро хотят одержать верх.

Использование эффекта "25-го кадра"

Известно, что человеческий глаз воспринимает информацию со скоростью 24 кадра в секунду. На этом факте построен кинематограф — в секунду кинопроектор прокручивает ровно 24 картинки, чем и достигается эффект непрерывного движения. В 60-70-х годах XX века сначала психологами, а потом и рекламодателями использовался 25-й кадр. Человеческий глаз вроде бы его не замечал, но, оказывается, информация, записанная на нем, все-таки в мозг поступала и оказывала определенное воздействие.

Известный факт — компания «Пепси» добавляла в кинофильмы «невинный» невидимый кадр с призывом пить только «Пепси» и ничего, кроме него. В результате после просмотра продажа напитка в окрестных магазинчиках возрастала чуть ли не вдвое. Такая тактика рекламного зомбирования вскоре была осуждена и запрещена законом.

Однако эта технология продолжала совершенствоваться, но уже с применением компьютера, например, чтобы заставить оператора передать секретные файлы компании по некоему электронному адресу.

Известно, что технология 25-го кадра использовалась крупными западными компаниями для промышленного шпионажа в 80-х и даже начале 90-х годов XX века. Современные мониторы способны менять «картинку» не 24 раза в секунду, а чаще. Значит, «мерцание» зомбирующего кадра будет выловить еще труднее.

В советское время в Москве, Ленинграде, Одессе, Киеве существовали несколько десятков засекреченных лабораторий, под контролем КГБ занимавшихся методиками психического воздействия как на большое сообщество людей, так и на конкретную личность. Изучалось и то, как можно для подобных целей использовать современную технику, например, ту же технологию 25-го кадра.

О некоторых результатах такой работы мы расскажем далее в разделе о зомбировании и нейролингвистическом программировании (НЛП).

Мишенью воздействия является в подобных случаях ограниченность зрительного восприятия человека.

Принцип Гомера

Гомер, описывая одно из сражений, отметил, что наибольшей мощью обладает войско, построенное к бою следующим образом: впереди сильные отряды, затем средней силы, а в резерве для решающего удара — самые сильные.

Убеждение, построенное по этому правилу, также наиболее действенно [34]. Интересно, что этот принцип Гомера проявляется и в особенностях восприятия. В частности, в построении концертов, о чем пойдет речь в последней главе книга.

6.3. ПРИМАНКИ ДЛЯ АДРЕСАТА

Сущность приманки

Прежде чем скрыто управлять, а тем более манипулировать, объект необходимо «зацепить». В рыбной ловле для этой цели служат червяк (насаженный на крючок), блесна, ловля на живца и тому подобные приманки. По аналогии мы назовем приманками то, что помогает манипулятору усыпить бдительность жертвы, отвести внимание, поймать ее "на крючок", попасть в мишень воздействия.

Приманка — это то, что помогает инициатору привлечь внимание объекта к выгодной для того стороне дела и тем самым отвести его от истинной цели управляющего субъекта

Приманка обеспечивает также выполнение необходимого условия скрытого управления — непонимание адресатом того, что им управляют.

Захватить воображение

В романе "Двенадцать стульев" Илья Ильф и Евгений Петров вложили в уста главного героя блестящую реализацию данного приема.

С открытыми ртами любители шахмат из забытых Богом Васюков слушали разглагольствования великого комбинатора.

— Мой проект гарантирует вашему городу неслыханный расцвет производительных сил. Подумайте, что будет, когда турнир окончится и когда уедут все гости. Жители Москвы, стесненные жилищным кризисом, бросятся в ваш великолепный город. Столица автоматически переходит в Васюки. Сюда переезжает правительство. Васюки переименовываются в Нью-Москву, Москва — в Старые Васюки. Ленинградцы и харьковчане скрежещут зубами, но ничего не могут поделать. Нью-Москва становится элегантнейшим центром Европы, а скоро и всего мира.

— Всего мира!!! — застонали оглушенные васюкинцы.

— Да! А впоследствии и вселенной. Шахматная мысль, превратившая уездный город в столицу земного шара, превратится в прикладную науку и изобретет способы междупланетного сообщения. Из Васюков полетят сигналы на Марс, Юпитер и Нептун. Сообщение с Венерой сделается таким же легким, как переезд из Рыбинска в Ярославль. А там, как знать, может быть, лет через восемь в Васюках состоится первый в истории мироздания междупланетный шахматный конгресс!

Уход от привычного

В 1761 году в Голландии вышел написанный Жаном Жаком Руссо роман "Юлия, или Новая Элоиза". Его большой популярности способствовали две приманки.

Прежде всего — название. Оно ассоциировалось с известной тогдашнему просвещенному обществу историей несчастной любви средневекового философа Пьера Абеляра (1079–1142) к его ученице Элоизе: по приказу родственников девушки философа оскопили, "лишив его того самого органа, которым он предавался утехам".

Вторым «крючком» был подзаголовок: "Письма двух любовников, живущих в маленьком городке у подножия Альп". И еще кое-что сказано на титульном листе: "Собраны и изданы Жаном Жаком Руссо". Цель этой нехитрой мистификации — создать иллюзию полной достоверности рассказа. Выдавая себя за издателя, а не за сочинителя, Руссо снабжает некоторые страницы подстрочными примечаниями (всего их 164), в которых он спорит со своими героями, фиксируя их заблуждения вследствие бурных переживаний любви, исправляет их взгляды на вопросы морали, искусства, поэзии. Автор якобы не имеет ничего общего с действующими лицами романа, он только наблюдатель, стоящий над ними беспристрастный судья. И Руссо добился своего: его спрашивали, действительно ли найдены эти письма.

Руссо знал, что «документальность» вызывает интерес, и использовал это обстоятельство, чтобы донести до читателя свои взгляды на сложные проблемы бытия.

Достойный пример того, как скрытым управлением можно добиться высокоморальных целей!

Неожиданный поворот

Автору запомнился случай из его юности. Директор школы собрал членов нашей команды, которая должна была выступить на городской спартакиаде. Мы бы не удивились, если бы он прямо призвал нас постараться достойно защитить честь школы. Но он поступил иначе, рассказав следующую историю.

В морском сражении сошлись две противоборствующие эскадры. Первая открыла шквальный огонь, вторая, не сделав ни одного выстрела, обратилась в позорное бегство. Собрал командующий своих уцелевших незадачливых, капитанов и задал вопрос: "Почему не стреляли"? Ему ответили: "Было на то пятнадцать причин: первая — порох отсырел;

вторая — не было приказа; третья…" "Достаточно и первой", — понял адмирал.

— Так вот, ребята, — закончил директор, — давайте сделаем так, чтоб порох у вас в нужный момент был сухим.

Прошло более 40 лет с той поры, а автор и сейчас помнит, как он и его товарищи старались на той спартакиаде!

Найти уязвимое место

Этот случай произошел, когда действовало правило: молодые люди, подавшие заявление в ЗАГС, должны были прослушать цикл лекций по вопросам семьи и брака.

Занятия проходили по вечерам, были скучными, и уставший после работы народ «отбывал» их: не слушали, читали газеты, разгадывали кроссворды, играли в "морской бой" и т. д.

И вот в аудиторию будущих мужей зашел очередной преподаватель. Публика на него — ноль внимания. Подождав немного, успокоив взглядом самых шумливых, он начал: "Импотенция… (слушатели моментально стихли)… грозит мужчине в любом возрасте". Все дальнейшее было выслушано с огромным вниманием. Ведь никто не хотел назавтра оказаться «инвалидом» по этой части…

Короткий рассказ, подробность

Они могут быть лучшей «зацепкой», нежели обстоятельные доказательства:

Старый Рокфеллер зарабатывал в неделю более 1 миллиона долларов, но мог потратить на свою еду только 5 долларов, потому что был болен и питался кашей и картофельным пюре.

Это прекрасное начало речи продавца, желающего убедить покупателя раскошелиться на предлагаемое лекарство от заболеваний системы пищеварения.

Интерес к личности

Плодотворным источником установления контакта являются интересы сторон. Субъект, управляющий собеседником, как правило, скрывает свой истинный интерес. Но активно апеллирует к тем интересам адресата, которые способствуют достижению намеченной цели.

Но и само проявление интереса к собеседнику служит для того сигналом не прерывать, а, наоборот, продлять контакт. Ведь проявление интереса к личности — скрытый комплимент ей: каждому приятно подтверждение его самоценности.

Интересы собеседника

Каждый из нас с удовольствием говорит о себе, о своих делах. Причем мужчины любят это не меньше, чем женщины. Используя это, манипулятор заводит разговор о том, что интересно собеседнику, о нем, о его проблемах.

Он посмотрит на интересующий его вопрос глазами собеседника, подведет к нему так, чтоб он отвечал каким-то его интересам.

Многие выдающиеся люди, чтобы поддержать разговор с собеседником по интересующему того вопросу, специально готовились: наводили справки о его пристрастиях и увлечениях, читали соответствующую литературу.

Выдающийся американский политический деятель, единственный, кто четырежды избирался президентом США, был мастером убеждать. Среди его приемов был, в частности, и основанный на описанном выше феномене.

Рузвельт для расположения к себе собеседника использовал увлечения последнего. Готовясь к разговору, узнавал о хобби будущего собеседника, знакомился с этим предметом увлечений, чтобы можно было поддержать разговор на данную тему. Например, коллекционера марок он просил «проконсультировать» его, какие марки стоит подарить племяннику — начинающему филателисту. После заинтересованного разговора «консультант» был настолько расположен к Рузвельту, что убедить его по основному вопросу встречи последнему не составляло труда.

Обещания

Обещание — это мостик между нашими желаниями и их осуществлением, это надежда на их свершение.

Тот, кто берется осуществить наш тайный проект, становится нашим сообщником. Ему — наши симпатии и "зеленый свет" в его действиях.

Пока в нас горят желания, до тех пор не переведутся обещания. А поскольку желания умирают, только когда уходит в небытие сам человек, то обещания — спутники всей нашей жизни.

Конечно, разные люди в разной степени склонны верить обещаниям.

Сильнее всего верят дети, еще не пострадавшие серьезно от обмана. С годами многие вырабатывают схемы по отношению к обещаниям. В народной мудрости это нашло отражение в пословицах и поговорках: *"Обещанного три года ждут", "Обещанка — потешанка, дурню радость", "Обещать — не значит жениться", "Обещание хорошо тем, что о нем можно забыть".*

Однако возраст и жизненный опыт — недостаточная защита от ложных обещаний. Вспомним миллионы вкладчиков, доверившихся посулам МММ, «Чары», «Властелины», "Русского дома Селенга" и многих-многих других им подобных компаний. Любопытно, что многие пострадавшие были обмануты не единожды. А некоторые и до сих пор верят надувшим и ограбившим их проходимцам, считая, что "если бы государство не помешало", они бы свои обещания выполнили.

Великий интриган (и следовательно, манипулятор) министр иностранных дел Франции Шарль Талейран (1754–1838) знал, что говорил, произнося: "Обещайте, обещайте и обещайте!"

Зрительные парадоксы

В 1991 году решался вопрос о назначении послом в Израиль А. Е. Бовина. В интервью, данном накануне, касаясь шансов получить эту должность, Бовин сказал, что исход дела будет для него скорее всего положительным и что он "уверен в прогнозе на девяносто процентов".

Издающаяся в Израиле юмористическая газета из СССР «Бэсэдэр» ("Отлично"), давая материал об этом интервью, поместила фотографию части лица претендента, намекая на недостающие проценты. Привлечение внимания читателей при этом было обеспечено на 100 %!

ОТСТУПЛЕНИЕ ОТ КАНОНА

Намеренный непорядок

На телеэкране — видеоклип сестры Майкла Джексона Джанет, также известной певицы. Но что это? В идеальном ряду белоснежных зубов исполнительницы — черный провал, как будто вырван один из передних зубов. Зритель не может оторваться от этого «безобразия»: как, неужели она может демонстрировать аудитории этот непорядок?

Наконец, доходит: это же она специально «зачернила» один из зубов — для необычности. Приманка, заставившая разглядывать, а заодно и

прослушать исполнение.

Психологической основой эффективности этого приема является следующий феномен.

Право на ошибку есть, но у всех — разное

Для доказательства этого опишем один любопытный эксперимент. *Наблюдателям (испытуемым) предъявляли четырех «артистов», таких, что двое из них понравились зрителям, а двое других — нет. «Артисты» в нескольких видеосюжетах разговаривали между собой и при этом пили кофе.*

По ходу эксперимента в каждом из сюжетов один из участников как бы случайно совершал небольшую «оплошность» — проливал немного кофе на свой костюм. В первом сюжете это был участник с высоким исходным статусом, во втором — с низким. После просмотра сюжетов зрителям снова предлагали оценить привлекательность каждого участника (напомним, что один участник имел исходный высокий статус и "пролил кофе", другой имел высокий статус и не пролил его, точно такое же соотношение было и среди двух участников с низким статусом). Как же распределились симпатии зрителей после эксперимента? С позиции здравого смысла кажется, что победителем должен был бы стать участник с высоким статусом, которые "не облился", однако на самом деле наибольшую симпатию к себе вызвал тот, кто, имея высокий статус, пролил на себя кофе. Совершив такую маленькую оплошность, этот участник как бы проявил "человеческую слабость", стал в чем-то ближе простым зрителям, чем и повысил свою привлекательность в их глазах. Что касается «облившегося» участника с исходным низким уровнем зрительских симпатий, то этот проступок в дополнение к другим его «недостаткам» еще больше понизил его статус, и он занял последнее место.

Мораль: если вы пользуетесь высокой популярностью у окружающих, то небольшие промахи могут только добавить вам очарования и уменьшить возможную зависть. Если же симпатии не на вашей стороне, ошибки и оплошности должны быть сведены к минимуму. Так что каждый из нас имеет разное "право на ошибку". Например, люди с высоким статусом могут позволить себе небольшую небрежность в одежде — это добавит им «шарм». Совсем другое впечатление в подобном случае оставит лицо, не обладающее высоким статусом.

Выступая перед людьми…

… также следует помнить об описанном ниже феномене. *Например, сделан очень сильный доклад, даны ответы на ряд вопросов. Но вот поступил еще один — из числа тех, что "на засыпку". Можно от него отмахнуться (статус уже позволяет), можно попытаться ответить (с риском обнаружить неполное знание), а можно честно признаться, что не готов на него ответить. Ясно, что на фоне достигнутых успехов (сравни предыдущий сюжет) более эффектен последний вариант.*

Кстати, при защите диссертации 100-процентное голосование «за» присуждение ученой степени (ни одного «против» или "воздержался") не считается лучшим. Более «проходным» в ВАКе является наличие небольшой "ложки дегтя в бочке меда".

А вот был случай…

Так уж мы устроены, что падки до разных «историй». Пример из чьей-то жизни, занятный случай, любопытный факт, уникальное событие, загадочный эпизод — все это, как капельки меда для мухи, привлекает внимание людей. Например:

"расскажу такой случай…";

"хотите верьте, хотите нет, но однажды…";

"хотите пример?";

"и вот, что я услышал…";

"а приключилось со мной вот что…";

"ну, уж коли вы настаиваете, расскажу…";

"кажется, пришло время раскрыть некоторые секреты…";

"моя память долгие годы хранит такой факт…".

Начиная с этих слов, мы можем быть уверены, что внимание окружающих гарантировано и обращено на нас.

Сексапильность в борьбе за половое воздержание

Мадонна и Хью Хеффнер, владелец журнала «Плейбой», возглавят кампанию по сексуальному образованию, которая пройдет в образовательных учреждениях США.

Совет по информации и сексуальному образованию США пришел к выводу, что Мадонна может служить в качестве наиболее положительного и влиятельного авторитета в сексуальной области среди

молодежи за последние 35 лет. Как полагают эксперты совета, Мадонна долгое время была эталоном женской сексуальности. А владелец «Плейбоя» Хеффнер удостоился высокого назначения за то, что стал пионером в деле распространения среди американцев материалов о сексуальных отношениях.

Американское правительство потратит за пять лет более 400 миллионов долларов на программы сексуального образования по предупреждению венерических болезней и нежелательных беременностей. Цель программ — убедить подростков в том, что лучший способ не доводить до того и другого — это воздержание.

Безусловно, эти две популярные личности служат приманками для воздействия на подрастающее поколение. Так же, как звезды шоу-бизнеса и спорта исполняют функцию приманок в рекламных роликах.

Несколько частных советов

Уметь предвидеть действия окружающих — залог успеха в общении с ними. И необходимое условие, чтобы ими управлять. Имеется множество наблюдений, знание которых может быть использовано для этой цели. Чтобы не злоупотреблять вниманием читателя, лишь кратко обозначим их.

· *Не ценится то, что легко досталось. Отсюда совет: "Тому, кто просит поскорей, давай, помедлив; чем дольше желают, тем больше ценят" (Бальтасар Грасиан).*

· *Всякий раз, когда кто-то апеллирует к нашему благу, он нас искушает.*

· *Если вас демонстративно не замечают, значит вами серьезно интересуются.*

Глава 7. Атракция

Прокладывай дорогу к разуму человека через его сердце.

Честерфилд

7.1. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ АТТРАКЦИИ

Крайне желательное условие

Аттракция — это психологическое понятие, смысл которого в «притяжении» одного человека к другому. Аттракция включает в себя привлечение и удержание внимания, и определенный интерес, и расположение, и уважение партнера.

Понятно, что, строго говоря, аттракция значительно облегчает скрытое управление другими, хотя не является совершенно необходимой. В качестве исключительного примера приведем один исторический эпизод.

Греческий раб Эзоп (выдающийся баснописец) имел уродливую внешность. Когда работорговец привез его на рынок для продажи, никто не хотел покупать его, называя «обезьяной», «уродиной» и т. п.

Наконец, когда хозяин уже готов был отдать Эзопа почти даром, появился покупатель, к которому, Эзоп захотел пойти в услужение. Однако тот не захотел иметь такого раба. Эзоп спросил, есть ли у того дома те, кого нужно заставлять работать или просто пугать время от времени. Тот ответил, что такие есть.

— Так купи меня: я буду для них пугалом!

Что и было сделано.

Так Эзоп обратил отталкивающую внешность в свою пользу.

Однако сразу скажем, что это тот случай, когда исключение подтверждает правило. Эзоп был человеком редчайшего ума, своими мыслями он поражал и своих современников, и поколения потомков, сочинив ставшие знаменитыми "Басни Эзопа". Их сюжеты послужили

исходным материалом для многих баснописцев разных стран, в том числе и для нашего И.А. Крылова.

А поскольку данная книга пишется обычным человеком для обычных людей, то посмотрим, как же можно добиться аттракции, прокладывающей путь к управлению человеком, и не обладая умом Эзопа.

Психологическая база аттракции

Одной из важнейших потребностей человека является потребность в положительных эмоциях. Психологами установлено, что оптимальный для здоровья эмоциональный фон создается, когда большая часть (60 %) получаемой человеком информации является эмоционально нейтральной, 35 % — вызывающей положительные эмоции и 5 % — отрицательные. То есть положительных эмоций должно быть в семь раз больше, нежели отрицательных.

Ясно, что такое счастливое соотношение является уделом очень немногих, в основном неисправимых оптимистов, весельчаков и жизнелюбов. Не случайно эти категории людей и живут дольше, все долгожители — из их числа.

Остальные испытывают огромную неутоленную потребность в положительных эмоциях. Поэтому ощущают притяжение ко всякому, кто улучшит их настроение. Вспомним хотя бы Михалкова: *"Лев пьяных не любил, сам в рот не брал спиртного, но обожал подхалимаж"*. На самом деле это касается не только льстецов, но и всех «доноров» положительных эмоций.

"Мы из одной группы…"

Как мы уже говорили, одной из важных человеческих потребностей является потребность быть членом различных общностей — семьи, друзей, единомышленников, коллектива и т. д.

Мы склонны лучше относиться к членам своей общности, нежели чужой. Помогаем своим родственникам, друзьям. Радуемся, встретив своего соплеменника за рубежом или однокашника на улице. Люди одной национальности, оказавшись среди других, тянутся друг к другу. В поликлинике более внимательно отнесутся, узнав, что пациент — сам медик, и т. д.

Таким образом, принадлежность к одной общности значительно способствует аттракции. И многие используют это, когда надо убедить.

Например: *"Вы тоже мать и поймете меня…"* или *"Мы с вами учились в одном институте…"* и т. п.

Данный феномен лег в основу рассказа О. Генри "Родственные души". Хозяин дома, которого собирался ограбить вор, не сделал никакой попытки расположить к себе последнего. Но он стал для грабителя приятным собеседником уже только потому, что оба они страдали ревматизмом. В итоге, вместо того чтобы ограбить, вор помог хозяину одеться и повел его выпить за свой счет.

7.2. ИСКУССТВО КОМПЛИМЕНТА

Мы чувствительны к комплиментам.

А. Линкольн

Универсальный прием

Наиболее универсальный прием, при мастерском исполнении которого практически всегда добиваются аттракции, — это сказать адресату воздействия хороший комплимент.

Принято делать комплименты женщинам, ибо им это нравится. На самом деле выслушивать комплименты (но не лесть!) любят все, просто реакция мужчин бывает не так заметна. Слабость к комплиментам объясняется тем, что комплимент удовлетворяет важнейшую психологическую потребность человека — потребность в положительных эмоциях. Собеседник, удовлетворяющий эту потребность, становится желанным собеседником.

Само собой понятно, что мы ведем речь о хороших, качественных комплиментах, но ни в коем случае — о пародиях на них.

Что такое комплимент

Разобраться, что такое хороший комплимент, поможет прежде всего точное определение, что понимать под этим приемом.

Комплиментом называется небольшое преувеличение достоинства, которое собеседник желает видеть в себе.

Комплимент **отличается от лести** именно тем, что дается небольшое преувеличение. Льстец сильно преувеличивает достоинства собеседника. Сравните: *"Тебе очень идет этот цвет"* (комплимент) и *"Ты самая красивая"* (лесть). Лесть грубее и имеет больше шансов быть отвергнутой из-за вопиющей неправдоподобности. Хотя есть люди, которым и лесть по душе. Впрочем, многих она отталкивает.

Поэтому, особенно в деловом общении, явное преимущество за комплиментом, как инструментом более тонким и действенным.

Слова *"Не люблю комплиментов!"* относятся не к комплиментам, а к пародиям на них, к лести. Известно, что плохим исполнением можно испортить самую хорошую идею. Ниже будут сформулированы правила, выполнение которых обеспечит успех комплимента.

Комплимент и похвала не одно и то же. При похвале осуществляется так называемая "пристройка сверху". Действительно, похвала — это положительная оценка. Ясно, что оценку нижестоящему производит вышестоящее лицо (старший по должности или положению), а не наоборот.

При комплименте же в отличие от похвалы происходит "пристройка снизу", вы как бы возвышаете собеседника над собой.

Самый эффективный комплимент

Из предыдущего следует, что самый эффективный комплимент — это комплимент на фоне антикомплимента себе. Ибо пристройка снизу делается более ощутимой, если, возвышая другого, мы дополнительно обращаем внимание на свой неуспех.

Например, один говорит другому: "Как тебе удается говорить с шефом? Я вчера час его уговаривал, и все без толку, а ты за пять минут тот же вопрос решил". Хороший комплимент коллеге на фоне антикомплимента себе.

Фактическая основа

Положительному восприятию комплимента способствует использование в нем фактов, известных обоим партнерам. Дается интерпретация этого факта, представляющая собеседника в выгодном свете.

Отсутствие фактической основы делает комплимент неубедительным и может низвести высказывание до уровня банальной лести.

Если есть сомнения, поймет ли собеседник, о каком факте речь, то лучше не рисковать и прежде напомнить о нем, а затем уже обыгрывать его.

Хуже всего, если комплимент противоречит фактам. Например, сотрудница не спала ночь, мучаясь от зубной боли, а ей скажут, что она прекрасно выглядит. Эти слова будут восприняты как насмешка.

Краткость — сестра таланта

Комплиментарная часть высказывания должна быть как можно более краткой, содержать одну-две мысли, не более. Быть простой по конструкции, заведомо понятной. Комплимент не должен содержать поучений: *"Ты хороший парень, но успеваемость надо подтянуть"*. Необходимо также избегать **двусмысленных оборотов**, могущих вызвать совсем не те чувства, ассоциации, на которые рассчитываете. Например, улыбка делающего комплимент может придать словам обратный смысл, который воспримется уже как насмешка.

Проявите эмпатию

Эмпатия — способность понять чувства и мысли другого человека.

Только проявив эмпатию, можно понять, что собеседнику будет приятно услышать. Однако есть вещи, приятные каждому. Все хотят хорошо выглядеть (особенно женщины), добиваться успеха во всем, пользоваться уважением, признанием, любовью; иметь хорошую семью, умных, здоровых детей и т. д. Общение с человеком дает дополнительную информацию. Чем более персонифицирован комплимент, тем он ценнее, ибо полнее учитывает приоритеты данного человека.

Французский моралист Ларошфуко давал такой совет:

Чтобы понравиться другим, нужно говорить с ними о том, что приятно им и что занимает их, уклоняться от споров о предметах маловажных, редко задавать вопросы и ни в коем случае не дать им заподозрить, что можно быть разумней, чем они.

Домысливание

Совершенно неотразимы комплименты, включающие в себя возможность слушателю домыслить услышанное так, как ему хочется.

Например, мать слышит, как про ее дитя кто-то говорит: "Какой у вас красивый ребенок!" Матери, конечно, приятно. Ведь ребенок красив

либо потому, что красивы его родители, либо он хорошо ухожен, красиво одет.

А это все — ее заслуга.

Или: *"Глядя на вас, я понимаю, почему ваш муж так спешит домой!"* Если женщина считает себя красавицей или хорошей хозяйкой, или любимой женой, она сама домыслит, почему именно муж всегда спешит домой.

Комплимент можно сказать любому

Действительно, для этого только нужно иметь хоть какую-то информацию о человеке. Зададимся сложной, казалось бы, задачей — сказать комплимент человеку, про которого известно только то, что это скряга, каких свет не видел.

Начнем с эмпатии. Считает ли он себя скрягой? Наверняка нет! Скорее, человеком бережливым, хозяйственным, рачительным. И, несомненно, гордится этим, осуждая других за расточительность. Вот и основа для комплимента: *"Мне так не хватает вашей бережливости!"* Комплимент на фоне антикомплимента себе. Все оказалось просто.

Распространенное заблуждение

Оно состоит в том, что говорить комплименты необходимо только «нужным» людям, то есть тем, от которых хотите что-то получить. При отсутствии должной практики это как раз самая сложная ситуация, ибо объект знает, что вы будете к нему как-то «подъезжать». А у вас и опыта-то нет. Поэтому велика вероятность, что ничего путного не получится. Значит, попробуем подойти к вопросу с другой стороны.

Как часто говорить комплименты?

Как можно чаще. Всякому, кто хоть в какой-то степени достоин доброго слова. Именно практикой достигаются легкость и непринужденность в комплименте, что делает его естественным и неотразимым.

Очень полезно для начала поставить себе задачу: ни дня без комплимента! Ибо комплимент начинается с желания его сказать. Найдите, что лично вам нравится в собеседнике, что вы хотели бы позаимствовать у него. И скажите об этом прямо.

Люди принимают комплименты весьма благосклонно, ибо всякому приятно уже то, что ему хотят сказать что-то хорошее. И легко прощают возможные промахи. Особенно, если не будет посторонних свидетелей. Поэтому учиться делать комплименты лучше один на один. Тем более, что присутствие посторонних может смущать вас.

Однако если комплимент хорош, то большее впечатление он производит, когда делается "при свидетелях".

Поскольку мужчины не избалованы комплиментами, то они и менее требовательны к их качеству. Поэтому учиться делать комплименты лучше на мужчинах.

Кому от этого хорошо

Когда комплимент пришелся по душе собеседнику, лицо его озаряется улыбкой. Вы подарили ему положительные эмоции, улучшили настроение. Вы сделали для него благо. В ответ получите аттракцию.

7.3. ТОНКОСТИ СЛУШАНИЯ

Слово — серебро, а молчание — золото.

Народная мудрость

Недооцененное искусство

Когда провели опрос на тему "Что такое хороший собеседник?", то подавляющее большинство ответивших поставили на первое место, следующее: он должен прежде всего уметь слушать.

И это не случайно. Большинство из нас — плохие слушатели. Часто мы только делаем вид, что слушаем, дожидаясь лишь момента, чтобы высказаться самому. А плохое слушание — это антикомплимент говорящему, негативная оценка того, что тот говорит.

Еще Плутарх отмечал: "Бог дал тебе два уха и один рот. Почему же ты не пользуешься ими в такой последовательности?"

Дело в том, что слушать гораздо труднее, чем говорить. Скорость «говорения» в 4 раза меньше скорости мышления. Поэтому 3/4

возможностей мозга не задействованы в слушании и ищут, себе применение. И обычно находят его в посторонних мыслях.

И. Атватер приводит следующий занимательный случай. Молодая женщина решила проверить, действительно ли люди крайне плохо слушают друг друга. Во время коктейля она сказала собеседнице бодрым светским голосом: "Между прочим, уходя из дома, я пристрелила своего мужа". "О, как тебе повезло, дорогая!" — последовал ответ. Комментарии, как говорится, излишни.

Мужчины и женщины

Когда разговаривают двое мужчин или две женщины, то они перебивают друг друга одинаково часто. При разговоре же мужчины и женщины мужчина перебивает ее почти в 2 раза чаще. В результате примерно треть времени разговора у женщины уходит на то, чтобы восстановить направление разговора, бывшее в момент, когда ее перебили.

Женщины уделяют больше внимания самому процессу общения, в то время как мужчин интересует главным образом его результат. Мужчина слушает женщину внимательно обычно только первые 20–30 секунд, после чего начинает слушать вполуха.

Таким образом, если говорить обобщенно, мужчины более плохие слушатели, нежели женщины. В каждом же конкретном случае многое зависит от характера, темперамента, воспитания и образованности участника разговора.

Будьте краткими

Приведем два замечательных высказывания:

> "Слова — сильнейший из наркотиков, употребляемый человечеством" (Р. Киплинг).
>
> "Если бы люди почаще слышали самих себя, они бы поменьше говорили" (постулат менеджмента).

Для восприятия смысла слова человеку требуется обычно не более 1 секунды. Если слово редко встречающееся, — 3–5 секунд. Для полного понимания вопроса — не менее 14–15 секунд. При некотором навыке человек схватывает смысл речи со скоростью 60–70 слов в минуту.

Чтобы слушать, нужны волевые усилия. Однако куда проще утешить

себя словами "ничего интересного не услышу". Такой вывод мы стремимся сделать побыстрее, ибо он избавляет нас от волевых усилий, необходимых для слушания. Говорящему нужно помнить это и, во-первых, стараться заинтересовать собеседника самыми первыми своими словами, а во-вторых, быть кратким.

Два исторических случая

Однажды Марку Твену так понравился миссионер-проповедник, что он решил пожертвовать ему доллар. Проповедь длилась уже час, и писатель решил ограничиться половиной доллара. Еще через полчаса он сказал себе, что не даст ничего. Когда священник спустя два часа, наконец, закончил, Марк Твен взял доллар с тарелки для подаяний, чтобы компенсировать свою потерю времени.

Древние спартанцы были врагами многословия. Однажды в голодное время посланец другого города долго просил мешок зерна. Спартанец отказал ему: "Мы забыли начало твоей речи, а потому не поняли ее конца".

Второй посланник показал пустой мешок и только сказал: "Вы видите: он пуст, пожалуйста, положите в него хоть что-нибудь". Спартанец исполнил желание, добавив: "В следующий раз говори короче. Что мешок пуст, мы видим. О том, чтобы его наполнить, можешь не упоминать".

Однако, чтобы быть скупым на слова, нужно овладеть полнотой понимания. Но достигается эта полнота долгим упорным размышлением.

Эффективные приемы слушания

Самый главный прием — так **называемое "активное слушание"**. Оно состоит в том, что вы пытаетесь предугадать, что скажет собеседник своей следующей фразой. Этим с пользой для разговора загружаются резервные мощности мозга. Внешним проявлением этого являются слова, подсказываемые собеседнику, когда тот ищет подходящее слово. Точная подсказка воодушевляет говорящего, ибо свидетельствует об интересе слушателя, его внимании и полном взаимопонимании.

Второй прием — задавать **уточняющие вопросы**. Это оживляет слушание, а сам процесс их формулирования — дополнительная нагрузка для нашего мышления, привязывающая нас к слушанию.

Третий прием — **активная поза** слушающего: корпус слегка наклонен в сторону говорящего. Такую позу непроизвольно принимает внимательно

слушающий человек. Этой позой не только облегчается слушание, но и демонстрируется заинтересованность, что так важно для говорящего.

Способствует слушанию и обмен взглядами с говорящим, о чем мы поразмышляем позднее.

Вредные привычки

Кроме объективных, указанных выше, есть и субъективные моменты, мешающие слушать: пассивное, безвольное слушание. Расслабленная поза, сидение, откинувшись на спинку стула. Эти позы, особенно когда слушатель развалился в кресле, вредят не только ему, но и говорящему, так как вызывают раздражение.

Очень мешает попытка делать несколько дел сразу. В частности, у некоторых есть **привычка машинально рисовать что-то, штриховать, чертить во время слушания**. Это вредная привычка, ибо отвлекает от процесса слушания: человек быстро устает, теряет нить рассуждения и начинает думать о чем-то другом.

Рефлексивное и нерефлексивное слушание

Латинское слово «retlexus» означает «отраженный».

Различают слушание рефлексивное и нерефлексивное.

Нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

Нерефлексивное слушание способствует аттракции в ситуациях, когда собеседник:

· горит желанием высказаться;

· хочет обсудить то, что его больше всего беспокоит;

· испытывает трудности выразить свои заботы и проблемы;

· является человеком, занимающим более высокое положение.

Рефлексивное слушание характеризуется активной обратной связью с говорящим. Оно позволяет более точно понять собеседника, а без этого аттракция невозможна. С другой стороны, быстро достигнутое понимание способствует аттракции.

Трудности, стоящие на пути понимания, проистекают из следующих причин:

· предубеждение (часто мы слышим то, что хотели бы услышать, а иное воспринимаем с трудом);

· многозначность большинства слов (их можно понять по-разному в

зависимости от предварительного ожидания или установки);

· неумение точно сформулировать мысль;

· «закодированность» значения некоторых сообщений: мы тщательно выбираем слова, чтобы кого-то не обидеть или чтобы они были понятны только тому, кому адресованы; в результате и адресат не понимает истинного смысла сообщения;

· говорящий далеко не всегда начинает с главного, "ходит вокруг да около"; когда же добирается до главного, слушатель уже потерял интерес к сообщению.

Виды рефлексивного слушания:

· **выяснение** ("Что вы имеете в виду?", "Уточните, пожалуйста" и т. д.);

· **перефразирование** ("Другими словами…", "По вашему мнению", "Как я понимаю, вы говорите о…" и т. д.);

· **отражение чувств** ("Вероятно, вы чувствуете…", "Вижу, что вы этим очень расстроены…" и т. п.);

· **резюмирование** ("Если подытожить все сказанное, то…").

Роль записей

В деловой беседе принято делать записи. Это не только привязывает к процессу слушания, но и является необходимым элементом деловой культуры. В менеджменте есть соответствующие афоризмы на этот счет.

"Блокнот для делового человека — это все равно, что сеть для рыбака". Или: "Не записанное на бумаге — это пустые мечтания".

И это не случайно, ведь: **мы забываем 90 % того, что слышим, 50 % того, что видим, и только 10 % того, что делаем**. Записывая, мы и видим, и делаем, то есть лучше запоминаем.

Но даже и это не страхует от забывания: сколько раз, читая свои старые записи, мы воспринимаем их, как будто впервые узнаем о записанном!

Поэтому в управленческой культуре стало аксиомой делать записи во время деловой беседы. А отклонение от этого воспринимается как неуважение к партнеру. Понятно, что такое поведение не способствует аттракции. Наоборот, делая записи, мы показываем, что сообщение партнера ценно для нас. Таким образом, делают пометки в блокноте даже во время бессодержательных высказываний делового собеседника — хотя бы для того, чтобы добиться с его стороны аттракции.

Краткость как средство аттракции

Всего лишь две минуты длилась речь американского президента Авраама Линкольна, произнесенная 19 ноября 1863 года при освящении кладбища павших в гражданской войне. Однако слова этой речи часто цитируют: *"Эта нация, подчиняясь Богу, возродится к новой свободе. Цель: власть народа, с помощью народа и для народа!"*

О многословии

Артуру Шопенгауэру принадлежат следующие замечательные слова: "Лучше обнаружить свой ум в молчании, нежели в разговорах".

Болтливый юноша попросил Сократа поучить его риторике. Сократ истребовал двойную плату, пояснив: "Ведь учить тебя нужно двум вещам: искусству речи и искусству молчания". Добавим к этому, что умно говорить нелегко, но умно молчать еще труднее.

Многословие равнозначно скуке. Самая сокрушительная критика речи заключена в одном предложении: "Доклад начался в восемь, когда, думая, что одиннадцать, я взглянул на часы, то увидел, что половина девятого".

Скучного оратора не ценили никогда и нигде.

Аргентинский политик Мигель вызвал на дуэль врача. Причина: Мигель узнал, что медик прописывал своим пациентам его речи в качестве снотворного.

У одного британского премьер-министра во время скучной речи закрылись глаза. Оратор: "Мне кажется, досточтимый премьер-министр заснул". Тот медленно открыл глаза и тяжело вздохнул: "Как бы я хотел, чтобы так и было".

Рекордсменом многословия среди президентов США стал Уильям Генри Гаррисон. Оратор без шляпы и пальто, несмотря на метель, говорил при вступлении в должность в мартовский день 1841 года почти два часа, поминая Древний Рим, Древнюю Грецию и Египет. В его речи насчитали восемь с половиной тысяч слов. Через 30 дней Гаррисон стал первым американским президентом, скончавшимся при исполнении обязанностей. Он умер от пневмонии, первопричиной которой стала простуда во время упомянутой речи.

Помните слова незабвенного Козьмы Пруткова: *"Болтун подобен маятнику: и того, и другого надо остановить".*

7.4. СРЕДСТВА ДОСТИЖЕНИЯ АТТРАКЦИИ

Улыбка

Улыбнитесь не просто сами по себе, а именно человеку, собеседнику. Хорошая улыбка творит чудеса. Все мы слышали про улыбки в миллион долларов и про людей, которые сделали себе карьеру именно благодаря прекрасной улыбке.

Секрет улыбки

Состоит в следующем: действия более выразительны, чем слова, и верят больше именно первым. Улыбка — это действие, означающее: "Я к вам хорошо отношусь. Вы мне нравитесь, мне хорошо с вами, я рад(а) вам". Все это очень приятно сознавать, и поэтому улыбка является завуалированным комплиментом. Дружеское расположение рождает ответное расположение.

Врачи знают о так называемом "лейкоцитозе улыбки": когда человек улыбается, состав его крови улучшается. Улыбка — это синоним хорошего настроения. Люди тянутся к тем, у кого хорошее настроение, ибо надеются, что оно передастся и им.

Во многих странах служащие обязаны улыбнуться посетителю; тот, кто с этим встречался, подтвердит, что это очень облегчает решение вопросов. Нередко в офисах висят таблички, обращенные и к клиентам: "Улыбайтесь!"

Людей некоторых профессий специально учат улыбаться: дикторов телевидения, актеров, политических деятелей, дипломатов. Теперь эту науку постигают и деловые люди. Оказавшись, например, в США, вы будете приятно поражены тем, что, разговаривая с вами, партнеры обязательно вам улыбаются, причем улыбкой широкой, дружелюбной, вызывающей расположение.

Как «сделать» хорошую улыбку

Не всякому нравится его собственная улыбка. Ничто не приходит само по себе, за все надо платить. Не зря же говорится: бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Нам приходится многому учиться, почему бы не

поучиться хорошей улыбке?

Находясь перед зеркалом, заставьте себя засмеяться. Не очень получилось? Тогда покажите себе язык. Засмеялись? А теперь «запомните» мышцами лица это состояние и постарайтесь его повторить.

Выдающийся педагог А.С. Макаренко писал, что постоянными упражнениями перед зеркалом он выработал у себя около сотни различных улыбок, уместных в разных ситуациях. "Его пример другим наука!" Этой наукой всерьез занимаются в школах бизнеса. Созданы, в частности, специальные зеркальные карточки с изображением широкой улыбки, которую обучающиеся, глядя на свое отражение, пытаются воспроизвести.

Одна из женских проблем

Уделим внимание прекрасному полу. Дело в том, что многие женщины стараются не улыбаться, так как, по их мнению, улыбчивость приводит к появлению морщин. Это заблуждение было опровергнуто недавними исследованиями, раскрывшими механизм образования морщин. Оказалось, что при улыбке тренируются как раз те группы мышц, которые препятствуют образованию морщин.

Наблюдением установлено, что хмурые лица старятся быстрее. У хмурых людей и настроение хмурое, что старит и само по себе, да и расположения со стороны окружающих меньше.

Имя как средство аттракции

Известно, что человеку приятно слышать свое имя и отчество. Когда мы хотим убедить кого-то, то непроизвольно и довольно часто упоминаем его имя.

Произносить имя следует не скороговоркой, а с чувством и в том же темпе, в каком идет разговор.

Уважительно произносимое имя — важный шаг в достижении аттракции. Из истории известно, что многие выдающиеся люди помнили огромное количество имен. То, что запомнил имя (особенно после давнишнего и непродолжительного разговора), — это своеобразный комплимент. *Лев Толстой, например, долгие годы помнил имена и отчества множества посетителей — всех тех, кто хоть раз навещал его в Ясной Поляне. Цезарь знал имя каждого из тысяч своих легионеров.* Не случайно эти люди обладали огромной притягательной силой.

Чтобы запомнить большое количество имен, деловые люди выработали надежное средство. Состоит оно в том, что записи с именами людей регулярно просматривают. Если нет времени сделать это днем, приходится возвратиться к этому вечером, лучше всего незадолго до сна. Приятней, конечно, почитать на ночь что-нибудь более увлекательное, но искусство (в том числе и общения) требует жертв.

Четыре приема запомнить имя

Очень часто мы мгновенно забываем только что услышанное при знакомстве имя (отчество). Чтобы этого не произошло, рекомендуется:

· *Сразу же, как услышали, повторить его вслух, например: "Очень приятно, Иван Васильевич".*

· *Ассоциировать с именами и отчествами известных вам людей или исторических личностей. Такая визуальная ассоциация помогает, даже когда вам приходится взять имя одного персонажа, а отчество — другого.*

· *Проговорить имя-отчество несколько раз про себя, если вслух не удается.*

· *Сделать себе установку на запоминание имени и отчества.*

Визуальный контакт и аттракция

Взгляд является исключительно важным для аттракции. Глядя на говорящего, слушатель, во-первых, проявляет заинтересованность, а во-вторых, сосредоточивает внимание на говорящем, что способствует взаимопониманию.

Оптимальная продолжительность взгляда не превышает 10 секунд. Более длительный взгляд может быть воспринят как вызов или смутить. Особенно это касается людей неуверенных или стеснительных (а их около 40 %).

Встреча взглядами обычно длится несколько секунд — этого вполне достаточно для взаимопонимания.

Исключение составляет обсуждение неприятных вопросов: здесь воздержание от визуального контакта является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. И наоборот, настойчивый взгляд в этом случае воспринимается как вмешательство в переживания человека.

Женщины более склонны к визуальному контакту, нежели мужчины. По-видимому, это проявление большего внимания их к самому процессу

общения и к деталям — к тому, что мужчины считают мелочами, недостойными внимания. Мужской рационализм в данном случае является помехой общению.

Замечено, что более смотрят на тех, кем восхищаются или с кем имеют близкие, доверительные отношения.

По взглядам можно судить, в какой стадии находится беседа. Когда говорящий то смотрит в глаза собеседнику, то отводит взгляд, это означает, что мысль его еще не завершена.

Когда говорящий остановил свою речь и прямо посмотрел в глаза слушателя, это значит, что он закончил, теперь очередь за собеседником.

Оратор и слушатели

Во время выступления, особенно перед сравнительно небольшой аудиторией, оратор должен стараться посмотреть на каждого слушателя. Тем самым адресуя речь каждому из них. Восприятие оратора аудиторией от этого значительно выигрывает. К визуальному контакту мы еще вернемся.

Внешний вид

"Встречают по одежке" — этой поговоркой сказано все. Добавим только, что первое впечатление, как мы видели, сказывается на всем последующем восприятии.

О том, какое сильное впечатление может оказывать внешний вид, — следующий, давний и (это показательно!) надолго запомнившийся эпизод.

В Минск приехал на гастроли московский Малый театр. Среди молодых актеров на сцене выделялся (старенький уже тогда) Игорь Ильинский. Не помню, что за пьеса и кто как играл, но поразил их внешний вид. Мэтр сцены был в отлично отглаженном костюме, в начищенных до зеркального блеска штиблетах. Молодые его партнеры по сцене — в мятых костюмах и грязной обуви. В памяти осталось именно это обстоятельство, и это говорит само за себя…

Слушая, кивайте

Замечено, что рассказывающий нескольким слушателям смотрит больше на того, кто кивает. Это вполне объяснимо — ведь именно от него он получает поддержку: я вас понимаю или, еще лучше, согласен с вами.

Используйте этот прием. Кивайте, когда слушаете. Поскольку кивок означает понимание, то кивайте в тот момент, когда естественно сказать «понимаю» или «согласен». Это очень сильный прием, чтобы расположить к себе собеседника.

Замечено, что при разговоре с несколькими равными по статусу лицами говорящий обращается чаще к тому, кто кивает. Тем самым у остальных создается впечатление, что он — самый значимый среди них. Ведь обычно, обращаясь к группе, больше внимания уделяют более значительному лицу в ней.

Таким образом, кивая, усиливаем аттракцию, а она поднимает статус слушателя.

Позы и жесты

Они играют важную роль для аттракции. Наклонившийся к нам собеседник воспринимается как более внимательный слушатель. Наоборот, мы чувствуем определенное неудобство, когда собеседник откидывается назад, а тем более — сидит, развалясь.

Непринужденная поза предпочтительнее скованной, ибо соответствующее состояние передается и партнеру. Напряженность препятствует аттракции, непринужденность способствует ей.

Нескрещенные руки и ноги во время разговора вызывают положительную реакцию, так как свидетельствуют об открытости, доверии. Скрещенные же означают защиту. Руки, закинутые за голову, демонстрируют позицию превосходства. Стоящий, подбоченившись, выражает решимость: либо приступить к делу, либо не повиноваться собеседнику. Последние три позы препятствуют аттракции.

Отзеркаливание

Установлено, что когда беседующие симпатизируют друг другу или пришли к общему мнению, то они невольно повторяют позы и жесты друг друга. Это как бы последний аккорд в полном соединении личностей. Позы и жесты эти обычно дружественные. Наоборот, принятие собеседниками различающихся поз является дополнительным препятствием в достижении взаимопонимания.

Поэтому желающему добиться аттракции рекомендуется зеркально отображать позы (жесты) собеседника, если они дружественные или нейтральные. Встретившись с недружественными позами (жестами),

следует как-то отвлечь от них. Например, собеседник скрестил руки (сцепил пальцы, держит руки в карманах, размахивает сжатым кулаком или делает другие отрицательные жесты) — дайте ему документ, который иллюстрирует ваши слова. Это отвлечет его от отрицательных невербальных проявлений.

Взаимное расположение в пространстве

Сотрудничающие или хорошо знающие друг друга люди предпочитают располагаться сбоку друг от друга. Подобное расположение ассоциируется с благорасположением беседующих и с взаимной аттракцией.

Оказывается, при прочих равных условиях конфликты чаще возникают между людьми, находящимися друг против друга. (Не случайно слово «противостояние» означает конфликт.) Поэтому для разговора лучше садиться рядом или под углом друг к другу.

В зависимости от пола предпочтения таковы: женщины чаще предпочитают разговаривать, находясь сбоку, мужчины — напротив друг друга. Исключение составляют случаи соперничества.

Положение "на виду у всех"

На величину аттракции оказывают влияние даже особенности расположения партнеров по общению. Если человек больше времени находится на виду у окружающих, то симпатия, как правило, к нему повышается. Эксперименты показали, что в многоэтажных домах большей популярностью пользуются жильцы квартир, расположенных вблизи почтовых ящиков, дверей лифтов и подъездов, то есть мест, через которые проходит большое количество людей. Правда, выяснилось, что в подобных случаях у отдельных людей может возникать и чувство враждебности по отношению к тому, кто "мозолит глаза". Однако в целом рост симпатии идет гораздо более быстрыми темпами, чем рост враждебности. Поэтому тем, кто считает себя «пренебрегаемым», можно посоветовать почаще находиться "на людях". Такое поведение, кстати, будет и своеобразным тренингом по избавлению от застенчивости.

Еще один эксперимент на эту же тему, проведенный в США. По окончании войны во Вьетнаме и возвращении домой многие военнослужащие, спаянные фронтовой дружбой, предпочитали селиться вместе в специальных поселках с общим расположением домиков в виде

подковы. Края подковы выходили к автостраде, по которой люди утром отправлялись на работу, а вечером возвращались домой. При этом все жители поселка, для того чтобы попасть на автостраду, должны были миновать ближайшие к ней домики. Как показал психологический опрос, наибольшую симпатию в поселке вызывали жильцы именно этих домиков, наименьшую — самых удаленных.

Таким образом, постоянное нахождение человека в местах большого скопления людей вызывает, как правило, повышение симпатии к нему. Этот факт интуитивно учитывают люди, просящие милостыню, а также уличные торговцы.

По этой же причине регулярно появляющиеся на телеэкране дикторы собирают урожай симпатий, намного превосходящий тот, что достается людям, возможно, более достойным этого, но не мелькающим столь часто перед глазами (в том числе и работающим на телевидении).

Киноактеры использовали это обстоятельство для того, чтобы поправить свое материальное положение. И могли это сделать не только те, кто действительно любим зрителями. Народ в провинции валом валит на "творческие встречи" с артистами средней руки, но снявшимися в каком-то приличном фильме.

Психологическая основа аттракции как следствие частого появления на виду, на наш взгляд, состоит в следующем. Место на виду у всех, в центре внимания является более престижным. Ведь большего внимания всегда удостаиваются люди с более высоким статусом. Привыкнув видеть на более почетном месте высоко значимых людей, мы невольно уже само нахождение на нем человека воспринимаем как указание на его значительность.

Затем срабатывает стереотип: "рядом — значит вместе", в силу которого происходит притяжение к известным людям.

Межличностное расстояние

Испытывающие аттракцию садятся поближе к собеседнику, испытывающие противоположное состояние — подальше. Однако слишком близкое расположение (до 0,5 м) воспринимается как интимное; расстояние от 0,5 до 1,2 м — для дружеского разговора; «социальное» расстояние (1,2–3,7 м) — для деловых отношений; «публичное» расстояние (более 3,7 м) — для того чтобы обменяться несколькими словами или вообще не контактировать.

Обычно человек интуитивно располагается на соответствующем

расстоянии. Тем не менее некоторая корректировка его с учетом вышесказанного позволит использовать и этот ресурс: ведь нужно думать не только о своем удобстве, но и о комфорте партнера и об условиях, способствующих постоянному усилению аттракции.

Женщинам более комфортно несколько более близкое расположение собеседников, чем мужчинам. Люди пожилые и дети также предпочитают держаться поближе, нежели люди средних лет, молодежь, подростки.

Собеседникам равного статуса удобнее находиться ближе друг к другу, чем тогда, когда они общаются с лицом более высокого положения.

У разных народов, в разных культурах подобные дистанции варьируются, однако общие закономерности именно таковы. Корректировки имеют следующую тенденцию: южные, более темпераментные люди предпочитают несколько меньшую дистанцию общения; северные — большую.

Понятия "держать дистанцию", "держать на расстоянии" хорошо известны в служебных отношениях. Они служат защитой от манипулирования (например, начальником со стороны подчиненных, желающих сыграть на неформальных отношениях).

В боксе "держать дистанцию" означает выбрать именно то расстояние «общения» посредством нанесения ударов, которое позволяет кулаками "сказать больше", нежели получить «ответов».

Дистанция между ораторами и аудиторией

Наибольшее удаление от ближайших слушателей 3–4 метра естественно при выступлении на собрании, совещании с большим числом участников. Большее расстояние затрудняет контакт, меньшее — свидетельствует о желании такого контакта, но некоторыми слушателями воспринимается как некое давление с целью навязать мнение оратора. Все это необходимо учитывать выступающему, желающему достичь аттракции.

Внешний вид

Первое впечатление обычно влияет на все последующее восприятие, и именно внешний вид — первая информация, которую получают люди друг о друге при встрече. О том, как различные элементы внешнего вида действуют на восприятие человека окружающими, говорилось ранее.

Пунктуальность

"Точность — вежливость королей и долг остальных людей" — этот приписываемый Людовику XIV афоризм как нельзя лучше раскрывает роль пунктуальности. Не ничего хуже, чем опоздать к началу встречи. Еще великий Шекспир сказал: *"Лучше прийти на 2 часа раньше, чем опоздать хотя бы на 2 минуты"*. Справедливость этого легко понять, если речь идет об опоздании на поезд. Но отношения между людьми не менее важны, чем сорвавшаяся поездка.

Опоздание — прямая помеха аттракции. Наоборот, пунктуальный человек вызывает аттракцию.

У пунктуальности есть свои секреты. Прежде всего в силу определенной неточности хода наших часов разница в показаниях договорившихся встретиться людей может достичь 3–4 минут (у одного — немного спешат, у другого — слегка отстают). Придя точно по своим часам, по мнению другого можешь оказаться опоздавшим. Поэтому для пунктуальности следует: 1) ежедневно сверять часы с сигналами точного времени; 2) приходить на встречу за 5 минут до назначенного времени.

Приход раньше другого (и соответственно некоторое ожидание) — это проявление уважения к партнеру. Младший не должен заставлять ждать старшего, то есть ему нужно обязательно прийти раньше. То же самое — мужчина при встрече с женщиной.

Для приема по записи у крупного руководителя принято появляться в его приемной не позднее чем за 10 минут с учетом возможной разницы в показаниях часов и необходимости привести себя в порядок, для чего, возможно, потребуется посетить туалет (приводить себя в порядок при секретаре и других лицах не принято). Освободившийся руководитель имеет право пригласить следующего раньше на 5 минут.

Не беритесь советовать…

… пока вас об этом не попросят. Не зря по поводу советов есть множество шуток типа:

"Легче дать 100 советов, чем выполнить один из них";

"К этим бы советам, еще совет, как их выполнить";

"Кто умеет делать, тот делает, а кто не умеет — тот учит".

Бесспорным является только совет: не давать никаких советов.

Такое отношение объясняется тем, что совет есть психологическая пристройка сверху. Но пристройка сверху — это конфликтоген, а он разрушает доброжелательность общения и, следовательно, препятствует

аттракции.

В тех случаях, когда у вас действительно просят совета, нужно быть крайне осмотрительным, ибо плохой совет может навсегда испортить отношения. Однако нередко люди спрашивают совета только для того, чтобы утвердиться в уже принятом решении. Поэтому прежде, чем советовать, необходимо получше разобраться в ситуации, для чего целесообразно применить приемы рефлексивного слушания.

Не перебивайте собеседника

Большинство из нас грешит этим недостатком. Мужчины перебивают чаще, чем женщины. Руководители привыкли перебивать — и не только подчиненных, но и в быту. Это не способствует аттракции.

Наоборот, внимательно слушая, мы отдаем приоритет мыслям говорящего перед своими (скрытый комплимент). Перебивая же, мы как бы говорим: "Послушай лучше меня, мои мысли ценнее твоих. А все, что ты хочешь сказать, я и так знаю".

Если перебить все же пришлось, то помогите затем восстановить ход мыслей собеседника, прерванный вами. Иначе аттракции не добиться.

Задавайте вопросы

Тактичные вопросы возбуждают мысль слушателя, а ленивых заставляют прислушиваться к говорящему — неудобно беспомощно таращить глаза, когда обращаются с вопросом. Другой способ: "Возможно, вы думаете, а почему я ничего не сказал о… Отвечаю…"

Готовьте вопросы

Намечая вопросы, следует учесть два обстоятельства:

1) необходимо иметь искренний интерес к тому, что скажет собеседник (не следует задавать вопросы, если не хотите услышать ответ);

2) сохранить "двойную перспективу" — принимать во внимание не только то, что вы сами хотите услышать, но и то, что хочет сказать или выразить партнер.

Не стоит "без разогрева" задавать собеседнику слишком открытый вопрос, на который ему скорее всего будет лень отвечать: "Расскажи мне о себе…", "Как прошел день?" и т. д. В эту же категорию входят слишком сложные вопросы, которыми может грешить неопытный психолог,

например: "Какие процессы идут в вашем подсознании?"

Еще одна ошибка — «отказываться» до того, как вопрос задан: "Вы можете и не отвечать мне, но расскажите, пожалуйста, о…" И, конечно, надо знать, что конкретно вам хочется спросить у собеседника.

За рубежом функционируют группы социально-психологического тренинга для женщин, которые обучаются искусству вести разговор с "интересными людьми" во время вечеринок и приемов. Существует ряд ненавязчивых вопросов, позволяющих поддерживать и стимулировать такую беседу: "Если бы вы могли выбрать другую профессию, то какую бы предпочли?", "Если бы вы имели возможность поехать сейчас на отдых, то какое бы место выбрали?" и т. д. Поскольку цель в начале знакомства — заинтересовать собеседника, втянуть его в разговор, то подобные вопросы позволят это сделать.

После выбора такого человека рекомендуется улыбнуться и установить с ним визуальный контакт. Разговор лучше начать с закрытых вопросов, если их немного. И не забывайте о "двойной перспективе". Начинать лучше с общих тем, постепенно переходя на более личный уровень.

"Читайте между строк"

Речь идет о «чтении» устной речи. Так, фраза: "Бизнес есть бизнес" — может служить оправданием грабежа и предательства. Если на деловых переговорах ваш партнер использует словосочетание: "Мне пришло в голову…", это скорее всего означает, что он считает себя умнее вас (ему пришло в голову, а вам нет).

Понятно, что употребление подобных выражений не способствует аттракции.

Шутка

Ее значение для достижения аттракции невозможно переоценить. Удачная шутка улучшает настроение собеседников, пошутивший вызывает расположение к себе.

Неоднократно доводилось быть свидетелем ситуации, когда загнанный в угол претензиями начальства подчиненный уместной шуткой менял настрой руководителя снова на милость.

Как шутка довела до гинеколога

Жена жалуется мужу, что не может взять талон на прием к гинекологу — туда нужно являться лично с утра, а у нее никак не получается. Муж берется ей помочь. Звонит в женскую консультацию:

— Доброе утро. Могу я отложить у вас талончик к гинекологу? Мой адрес такой-то. (Регистратор, смеется):

— Конечно, видно у вас случай подходящий…

— Да, случай самый непростой. Наша фамилия (называет). А можно, чтобы вместо меня пришла жена?

— Можно, в виде исключения…

А как "у них"?

Имея дело с западными фирмами, проводящими обучение деловых людей, автор обратил внимание, что руководство требует от своих преподавателей (инструкторов), чтобы в **каждом** их выступлении было определенное число шуток (в зависимости от длительности выступления). Причем приветствуется использование стандартных шуток, «изготовленных» в фирме. (Автор, не скрою, был шокирован такой стандартизацией, но это дела не меняет.)

Рекламные буклеты таких фирм обязательно включают фотографии, изображающие аудиторию, смеющуюся шутке лектора — инструктора этой фирмы.

Предостережение: если человек обладает чувством юмора, то пошутить ему нетрудно, нужно только помнить, чтобы шутка не обидела никого из присутствующих, иначе она даст обратный результат.

Семь приемов известного юриста

В приводимой ниже выдержке из книги П. Сергеича "Искусство речи на суде" (М.: Юрид. лит., 1988) не только указываются эти приемы, но и блестяще демонстрируется их использование.

Будьте только внимательны, читатель, и вы скажете, что **первый прием** применен в предыдущей строке; это — прямое требование внимания от слушателей.

Вы также скажете, что **второй прием**, столь же простой и естественный, это, конечно, пауза.

Третий прием заключается в употреблении — и надо сказать, что это единственный случай, когда вообще может быть допустимо употребление, — вставных предложений.

Четвертый прием, как вы уже догадались, не правда ли, проницательный читатель? — это обращение к слушателям с неожиданным вопросом.

Перейдем к пятому приему, после которого останутся еще только два; из них последний, седьмой — самый интересный. Пятый прием есть очень завлекательный, но вместе с тем и… Впрочем, в настоящую минуту мне кажется удобнее обратиться к шестому приему, не менее полезному и, пожалуй, сходному с ним в своем основании; **шестой прием** основан на одной из наиболее распространенных и чувствительных слабостей человека; нет сомнения, что, задумавшись хотя бы на секунду, всякий мало-мальски сообразительный человек сам укажет его; я даже не знаю, стоит ли прямо вызывать эту уловку, когда читатель уже издалека заметил, что сочинитель просто старается затянуть изложение и поддразнить его любопытство, чтобы обеспечить себе его внимание.

Возвращаясь теперь к **пятому приему**, мы можем сказать, что внимание слушателей получает толчок, когда оратор неожиданно для них прерывает начатую мысль; и новый толчок, когда, поговорив о другом, возвращается к не договоренному ранее.

Седьмой прием, как видели читатели, заключается в том, чтобы заранее намекнуть на то, о чем предстоит говорить впоследствии.

Правило "детали"

Любопытная деталь не только привлекает внимание, но и вырастает до сильного довода, подтверждающего отстаиваемый тезис.

Известный российский историк В. О. Ключевский (1841–1911), читавший в Московском университете лекции по «биографии» России, был непревзойденным оратором. Необходимый исторический фон и особое настроение слушателей создавались им буквально в мгновения. Например, он говорил: "Императрица Екатерина была не очень грамотным человеком — в слове «еще» она делала четыре шибки: «исчо». Весь его курс был пересыпан подобными деталями.

Документальность

Всякий раз, сталкиваясь с документальными подтверждениями, мы ощущаем усиление доверия к материалу в целом.

Такие "документальные вкрапления" обеспечили громкую популярность многих художественных проведений. В сериале "Семнадцать

мгновений весны" "точное время" действия, показываемого на экране, "письменные характеристики" главных действующих лиц, зачитывание "секретных документов".

В фильме "Белое солнце пустыни" — «письма» главного героя своей супруге Катерине Матвеевне. В повести В. О. Богомолова "В августе сорок четвертого" — тексты шифровок.

Нет нужды говорить, что каждое из этих произведений горячо нами любимо и уже много лет вызывает повышенный интерес публики.

Средства пантомимики

Жесты оживляют речь и делают ее более выразительной. Телодвижения могут способствовать и привлечению внимания. Резкое движение руки, выразительный наклон головы, шаг вперед, движения плеч, несомненно, вызывают непроизвольное внимание собеседников.

Психологические паузы

Их назначение — раскрытие движения мысли и чувства. Пауза акцентирует внимание на том, что говорится в данный момент. Обычно пауза указывает на нарастание психологического напряжения и потому часто встречается в тех местах речи, где описывается резкая смена событий, где есть антитеза, контраст, неожиданность. Например, во фразе: "Геологи искали воду, а нашли… золото" — психологическая пауза отражает противопоставление "вода — золото". То есть нечто обычное противопоставляется необычному или важному. В предложении: "Он долго работал над изобретением и наконец изобрел… велосипед" — психологическая пауза подготавливает неожиданную развязку.

Психологическая пауза связана с подтекстом речи, она свидетельствует о том, что за фразой — жизнь. Сущность психологической паузы становится яснее, если сравнить ее с паузой логической. *"Вот в чем она заключается: в то время как логическая пауза помогает выяснить смысл, психологическая пауза дает жизнь этой мысли, стараясь передать подтекст. Если без логической паузы речь безграмотна, то без психологической она безжизненна… Логическая пауза служит уму, психологическая — чувству" (К. С. Станиславский).*

Психологическую паузу нельзя чрезмерно затягивать, иначе может исчезнуть то содержание, которое она призвана нести, и пауза превратится в остановку, тем более неоправданную, что психологическая пауза редко

совпадает с концом высказывания. Длительность психологических пауз определяется интуицией говорящего, чувством контакта с собеседниками.

Особенности общения с молодежью

Чтобы добиться аттракции в разговоре с молодыми людьми, говорящий, особенно человек старшего возраста, должен более всего избегать менторского, поучительного тона, не «напирать» на свой житейский опыт, памятуя высказывания кого-то из великих: "Опыт — это ум глупцов". Ведь молодые считают, что у них все будет не так, как "у предков". Молодежь любит посмеяться. Чтобы ей развеселиться нужно совсем немного. О том, что юмор прокладывает дорогу аттракции, мы уже говорили. Но нужно быть готовым к репликам, которые не всегда отличаются корректностью. Вы наберете дополнительные очки, и остроумно их парируете.

Очень важно показать знания молодежного жаргона и проблем.

* * *

Итак, мы познакомились с основными приемами, позволяющими читателю повысить уровень аттракции к себе. Это полезно в любом общении. А для скрытого управления другими — совершенно необходимо.

Что препятствует аттракции

Любое проявление невнимания и неуважения к собеседнику полностью разрушит надежды на возникновение аттракции. Но есть обстоятельства, которые отрицательно действуют на партнера по общению на подсознательном уровне. Этому посвящены заключительные пять сюжетов этой главы.

Звуки и чувства

Каждому звуку соответствует свое значение, как цветку — запах. Эксперименты показали, что любой из нас чувствует, что звук «а» — горячий. Мало того, мы даже готовы сравнивать звуки и сопоставлять: «о» для нас больше, чем «и», «р» быстрее, чем «щ», а «д» лучше, чем «ф». Наши звуки, оказывается, кусаются, рычат, бывают узкими, кислыми и даже с колючками. Психолингвисты давно составили таблицы, где о

каждой букве зафиксировали все, что мы о ней думаем. Так родилось целое научное направление — фоносемантика, в которой с помощью формул и расчетов были сделаны интересные открытия.

Например, при помощи звуков нами можно манипулировать, навязывая образы. Представьте, что ваши друзья были в ресторане «Чоффер», и теперь ответьте на вопрос: что они там ели? Наверняка вам видятся шашлыки, жаркое или плов, потому что слово «чоффер» составлено из «горячих» звуков.

Или нарисуйте озеро с названием Зиппег. Вы ни за что не изобразите его ровным, как блин, — только с изрезанными обрывистыми берегами. Мало того, психолингвисты выявили закономерности влияния звуков на людей в зависимости от их возраста, профессии и даже пола. На женщин, например, особенно действуют слова, в которых концентрируются звуки «м» и «п», а большая частотность звука «и» способна возбудить мужчину лучше любого эротического журнала. (Выходит, не случайно "о всем известном слове из трех букв, нередко «украшающем» заборы, одна из них — "й"?)

Как появилась "Лада"

Профессиональные торговцы знают особенности воздействия названий на вызываемые чувства. По этой причине европейские дилеры ВАЗа потребовали заменить название «Жигули» на другое. Так появилась «Лада».

Для нас Жигули — красивейшие места на Волге. У европейцев не было этих зрительных ассоциаций, и звучание отталкивало.

Звуки и характер

В частоте употребления определенных звуков в каждом языке заложены и национальные особенности. Китайцы опутаны волнами звука «ц» и потому так внимательны к категориям целостности и непоколебимости. Московское «аканье» пробуждает активность, так что предприимчивость москвичей отражена и фонетически.

"Оканье" Поволжья выработало тесную связь с родиной и неохоту к перемене мест. Французское картавое «рь» говорит о пристрастиях к ветреным амурам. Горцам не дает остыть преобладание в их языке звуков «г», «к», «х». А вот звука «ф» нет у тех народов, которые еще слиты с природой, как, например, полинезийцы.

Звук «р» провоцирует разрушительную активность. Ученые исследовали речи партийных вождей, и оказалось, что больше всех «рыкали» Ленин и Троцкий. Не отставал от них и Гитлер.

Послушайте команды строевых: офицеров: "Р-ро-та, стр-р-ройся!" Напирание на «р» в речи военных отражает желание проявить твердость характера, столь необходимую в ратном деле.

Почему женщина не любит это слово

Многим женщинам очень не нравится слово «женщина». Будучи натурами чувствительными, они ощущают в звучании его некую темную, устрашающую, низменную, злую силу.

А поскольку таковыми себя не считают, то и предпочитают любые заменители: сударыня, мадам, пани и т. п. Так что желание зваться «девушками» до седых волос — не только отражение желания не замечать свой возраст.

Между прочим, женская интуиция не подводит их в этом вопросе. В прошлые времена женское начало считалось средоточением зла. Отражением этого явилось_ понятие «ведьма».

Из патриархата пришло: мужское — главное, женское — вторичное. Христианская религия утверждает, что Бог создал мужчину Адама, а женщину Еву — из ребра его. У мусульман женщина считается нечестивым созданием. Например, при трапезе мужчин женщина не может сидеть вместе с ними, а является лишь прислугой.

Так что неблагозвучие слова «женщина» есть действительно отражение предрассудков, пришедших к нам из глубины веков.

Пленники звуков

Не мы, посовещавшись, даем названия предметам, а сами свойства вещей и звуков навязывают нам выбор слова. И баобаб у нас никак не получилось бы назвать лилией или добряка обозвать хрычом. Потому что каждый звук в слове можно расшифровать, и тогда полученная информация укажет на свойства названного предмета: краб — "быстрый — шероховатый — угловатый", паук — "темный — страшный — тихий", а дурак — он и есть дурак. В связи с этим возникает вопрос о кличках, которые дают, например, подростки при общении друг с другом.

Школьные сокращения фамилий приживаются лишь тогда, когда отвечают каким-то свойствам характера носителя фамилии.

Иные «кликухи», не связанные с фамилией, прилипают накрепко. Рождаются они спонтанно, и это лишь подчеркивает глубинную связь звуков с подсознанием.

"Что в имени тебе моем?"

Каждый звук дает волновой импульс, воздействующий на определенный ген. А поскольку у человека более ста качеств характера обусловлены генетически, то люди с одинаковыми именами часто имеют много общих черт. Замечено, что в семьях проявляются различные предпочтения в выборе имен детей. Одни дают мягко звучащие имена — Василий, Людмила, Виталий. Другие — твердые: Александр, Тамара, Виктор.

Одних и тех же мужчину или женщину окружающие зовут по-разному. «Виктора» могут звать — и так, и «Витя». Если в первом прямо просматривается заложенный в нем смысл — «победитель», то во втором этого не чувствуется. Автору хорошо знакомы случаи, когда Виктора Павловича недавно узнавшие его люди пытаются называть Владимиром Павловичем. По-видимому, внешний облик его более ассоциируется со вторым именем.

Некий мужчина по имени Павел был женат дважды. Первая жена звала его Павлик, вторая — Паша. Первая его любила до конца жизни. У второй он был под железным каблуком. Вот вам и звук "ш".

Глава 8. Понуждение к действию

8.1. СОЗНАНИЕ И ПОДСОЗНАНИЕ

Приемы понуждения к действию должны быть обращены и на сознательную, и на подсознательную сторону психики.

Структурно психику можно представить как единство трех ее составляющих — сознания, подсознания и моторики. Что бы ни делал человек, его деятельность выступает как проявление этих компонентов. Значит, чтобы побудить собеседника к активности, нужно воздействовать на его сознание, подсознание (главным образом эмоции) и включить в соответствующую деятельность.

Обращение только к сознанию далеко не исчерпывает всех возможностей убеждения. Только те побудительные усилия достигают цели, которые пройдут через ум, чувство и моторику людей.

При систематическом воздействии оказывается влияние на все сферы жизнедеятельности. Подтверждением этому служит следующий известный факт: супруги, прожившие вместе 25 лет, становятся похожими друг на друга не только психически, но и физически (лицом). Даже собаки, живущие долго с хозяином, чем-то напоминают его.

8.2. ВНУШЕНИЕ

Сила взгляда

Американские туристы Джон Гельфрейх и Отто Бутесхуде путешествовали по джунглям бразильского штата Мату-Гросу. Заночевав как-то на берегу реки Шингу, утром стали готовить завтрак. Бутесхуде пошел за водой. Он долго не появлялся, и Гельфрейх пошел искать товарища. Он нашел его возле самой воды. Отто медленно шел к густому кустарнику, движения у него были, как у робота, голова неподвижно направлена в сторону зарослей. Проследив направление его взгляда,

Гельфрейх увидел голову змеи, торчащую из куста. Реакция Джона была молниеносной: выстрелом из пистолета он сразил пресмыкающееся. Отто вдруг вздрогнул и нервно рассмеялся. Позже рассказал: у воды почувствовал на себе чей-то взгляд, а что было потом — не помнит.

Вспоминается одна картинка, виденная автором в детстве: в зоопарке — кормежка удава. В террариум запустили мышь. Удав уставился на нее не мигая. Мышь оцепенела, а потом медленно стала двигаться прямо в пасть удава. При этом задние лапы толкали ее вперед, а передние упирались. Незабываемое по своему драматизму зрелище!

Оба описанных случая показывают, что особым взглядом можно подчинить и человека, и животное, навязать им определенные действия.

Пристальный взгляд

В деловом мире пристальный взгляд находит практическое применение. *Президент сети закусочных быстрого обслуживания «Макдональдс» сказал: "Наши рестораны в Москве кормят ежедневно пятьдесят тысяч человек. И каждому посетителю мы уделяем индивидуальное внимание. Мы говорим ему, глядя в глаза: "Приходите к нам еще".*

Рассказанная ранее история о том, как здоровался сенатор Роберт Кеннеди, свидетельствует, что политики также умело пользуются взглядом, чтобы внушить аттракцию к себе.

Магический взгляд

Вокруг **прямого пристального взгляда** давно уже сложился мистический ореол. Его даже называют "магическим взглядом". Естественно, что есть и обучающие рецепты. Об одном из них рассказывает Игорь Востоков в своей книге "Секреты целителей Востока".

"Возьмите машинописный лист и в центре его начертите тушью или черными чернилами круг с двухкопеечную монету (1,5 см).

Повесьте этот лист на расстоянии 2–2,5 м от себя и в течение 15 минут непрерывно и не мигая смотрите на этот черный круг (круг надо заштриховать черным цветом).

Делая это ежедневно, вы выработаете в себе "магический взгляд". Если таким взглядом женщина, к примеру, посмотрит на мужчину с целью его приворожить к себе, то он навсегда станет ее".

Другой способ — с помощью зеркала. Чуть расслабив мышцы лица,

посмотрите на свое отражение. Взгляд направьте себе в глаза или переносицу. Избегая частых маний, смотрите в точку 20–25 секунд.

В быту пристальным взглядом не следует злоупотреблять, потому что люди под ним начинают нервничать. Обычно во время разговора принято периодически отводить взгляд в сторону, чтобы не смущать.

Если вы желаете вывести собеседника из равновесия, выберите на его теле или одежде уязвимое место (например, кривые ноги, плохие зубы, грязные ногти, нечищеную обувь, пятно, ширинку и т. д.) и пристально смотрите туда. Ваш собеседник сразу же начнет нервничать. Ну а если вы вдобавок изобразите еле заметную язвительную улыбку и высокомерно откинете голову назад, то сохранить самообладание удастся только очень уж выдержанному человеку. Рассеянный или направленный мимо глаз собеседника взгляд (на ухо, лоб, подбородок, губы) сделает то же самое, но в более деликатной и щадящей форме.

Внушение словом

Слова — основной инструмент внушения. Визуальные приемы являются вспомогательными, облегчающими достижение цели. Сокрушительная сила языка нашла своеобразное отражение в Послании Иакова (3:5, 6, 8):

Так и язык — небольшой член, но много делает…

Язык — огонь, прикраса неправды…

Это неудержимое зло: он исполнен смертоносного яда.

С древних времен известно, что лечение тела и души человека покоится на трех основаниях: нож, трава и слово. Нож используется в хирургии; применение трав привело к возникновению лекарств; слово же является основным "орудием труда" психолога и психотерапевта. Но не только их. Хороший врач — тот, одно посещение которого уже облегчает состояние больного.

Пожилые люди жалуются, что врачам сейчас некогда даже как следует выслушать пациента. Наибольшим уважением у этого контингента как раз и пользуются доктора, находящие возможность терпеливо выслушать жалобы, ободрить, вселить надежду на улучшение.

"Слово убивает" — совершенно справедливо утверждается в пословице. Именно так нередко и происходило, когда колдун накладывал на того или иного человека заклятие, прокалывая при этом его изображение острым предметом, и к назначенному сроку человек действительно заболевал и умирал. Некоторые матери и теперь считают, что путем

«сглаза» можно причинить вред их ребенку. В подобных случаях мы имеем дело с механизмами прямого или косвенного внушения.

Прямое внушение

Оно связано непосредственно с речью воздействующего человека. В качестве примера прямого внушения напомним описанный нами ранее случай смерти пациентки сразу после смерти лечившего ее специалиста, «успокоившего» ее словами: "Вы умрете после меня".

Косвенное внушение

При косвенном внушении используется некое промежуточное действие или раздражитель с целью усиления его эффекта (например, проткнуть гвоздем или сжечь изображение человека, на которого наложено заклятие). Нередко, косвенное внушение бывает более эффективным, чем прямое, поскольку не действует "в лоб" и не вызывает поэтому внутреннего сопротивления у внушаемого.

Проиллюстрируем силу косвенного внушения данными трех экспериментов. *В одном из них, проводившемся в психиатрической клинике в США, пациентов разделили на две группы: первая проходила психотерапию в течение полугода, вторая же в это время ожидала лечения. Когда сравнили результаты, то оказалось, что процент улучшения был одинаков в обеих группах. Надежда на излечение сравнялась с самим лечением.*

В другом опыте пациентам с неврозом вместо лекарств давали пилюли из сахара (совершенно бесполезные в плане лечения), уверяя, что они "помогут так же, как и другие лекарства". Группа из четырнадцати человек принимала сахарные пилюли три раза в день в течение недели, после чего у тринадцати пациентов наступило улучшение по всем критериям.…

Подобный эффект широко известен в медицине под названием "эффект плацебо" (то есть пустышки).

В третьем эксперименте сформировали две группы студентов, имеющих психологические проблемы. С одной работали профессиональные психологи и психиатры, а с другой — преподаватели колледжа, пользовавшиеся популярностью среди студентов. Эти преподаватели должны были в процессе работы говорить все, что придет в голову, с целью «помочь». Подобные сессии проводились 2–3 раза в неделю в течение

трех месяцев. Процент улучшений был одинаковым в обеих группах.

Внушаемость

Она сугубо индивидуальна у каждого человека. Определить уровень внушаемости можно с помощью специальных тестов, их называют «пробами». Эти пробы обязательно проводят гипнотизеры, отбирая для себя подходящий «материал» для сеанса.

Но прежде, чем дать описание этих проб, выскажем некие сведения о внушаемости как таковой. При внушении обращаются преимущественно к чувствам слушателя и рассчитывают на некритическое восприятие информации. Поэтому наиболее внушаемы дети. Поскольку женщины, как правило, значительно эмоциональнее мужчин, то именно они более поддаются внушению.

Внушению легче поддаются малообразованные люди, а также привыкшие на службе делать то, что велит начальник.

Вообще деятельность, связанная с выполнением приказов и требований (солдаты, спортсмены, партийные функционеры), развивает внушаемость.

Утомление и стресс также повышают ее.

Еще более внушаемы алкоголики и наркоманы. Легко внушаема толпа. У нее "много голов, но мало мозгов".

Чем массовее аудитория слушателей, тем более она безвольна и внушаема. Трудно сказать первому: "А король-то голый!" И, поскольку все молчат, то создается иллюзия, что все «за». Идеологи тоталитарных политических систем использовали этот феномен для имитации «поддержки» своих решений. Вот и получалось: каждый в отдельности — «против», а все вместе — «за».

"Клин клином вышибают"

Одна малообразованная женщина внушала себе, что у нее в желудке поселилась настоящая жаба: будто бы, выпив воды из пруда, она проглотила ее зародыш, который вырос и теперь не дает бедной женщине дышать.

Никакими доводами не удавалось переубедить ее в абсурдности этих утверждений. И она направилась к известному врачу, практиковавшему частным образом, с просьбой «выгнать» жабу: тот, поговорив с ней, понял, в чем дело, и не стал спорить, а назначил на следующий день

"операцию по извлечению" проклятой твари. Женщине он велел все это время побольше есть. Сам же попросил соседских мальчишек поймать для него за приличное вознаграждение жабу. Вскоре пойманная тварь уже томилась в банке.

"Операция" состояла в том, что врач дал пациентке сильнейшее рвотное средство и усадил над большим тазом. Долгая изнурительная рвота притупила бдительность страдалицы, и в таз незаметно для нее подложили жабу.

Увидев ее, пациентка возликовала: "Вот! Я же говорила! Доктор, вы меня спасли. Я теперь испытываю такое облегчение!"

Механизм внушения

При внушении воздействие на человека строится отаким образом, что сначала вызывается сильное возбуждение в ограниченной области головного мозга при одновременном торможении в остальной ее части, а затем производится целенаправленная разрядка, закрепляющая в сознании внушаемую мысль.

Пробы на внушаемость

Прием Брейда. Испытуемый сосредоточивает взгляд на предъявленном ему блестящем предмете (металлический шар, наконечник медицинского молотка и т. д.), зафиксированном напротив и несколько выше его переносицы (для более сильного напряжения глазных мышц). После долгой концентрации внимания может наступить утомление зрительного анализатора и сон.

Приемы Куэ и Бодуэна. *Опыт первый:* стоящему человеку предлагают держаться прямо, чтобы главной его опорой были пятки; можно также попросить закинуть назад голову. Это положение неустойчивого равновесия, в котором любой толчок приведет к падению. При этом спокойно, но твердо внушается: "Вы падаете назад, вас тянет назад, вы уже падаете, падаете…" Большинство людей действительно падают, поэтому гипнотизер должен стоять сзади человека, чтобы вовремя его поймать. Для усиления действия пробы ладонью, расположенной напротив лба, можно чуть подтолкнуть пациента или, коснувшись ладонью его затылка, постепенно отводить руку назад, что также вызывает нарушение равновесия тела. Если проба сработала, то человек начинает испытывать гораздо большее «уважение» и доверие по отношению к

гипнотизеру, что впоследствии положительно скажется на результатах самого сеанса.

Опыт второй: испытуемого ставят напротив гипнотизера; центр тяжести тела на этот раз смещен на носки. Оба смотрят друг на друга, в глаза (опытные специалисты, чтобы меньше утомлять зрение, смотрят на переносицу). Затем проводящий пробу вытягивает ладони вперед так, чтобы достать до висков подопечного, и говорит: "Вы уже падаете, падаете…" При выполнении данного приема можно касаться висков испытуемого (пальцы рук при этом должны быть холодными).

Проведение подобных приемов требует соблюдения некоторых правил, обеспечивающих физическую безопасность испытуемого: он должен быть без очков; нужно убрать находящиеся рядом предметы с острыми углами; гипнотизер должен обладать силой, достаточной для удержания человека в случае падения.

Опыт третий: испытуемому дают в руки нитку с тяжелым предметом на конце, предлагают закрыть глаза и настойчиво думать о круге. Очень скоро маятник начинает описывать круговые движения. Если пациенту сказать, чтобы он думал об овале, то маятник начинает вращаться по овальной траектории. Так что «прибор», с помощью которого определяют "отрицательную энергию", имеет своего предшественника, но совсем в иной сфере приложения.

"Целебные" аксессуары

Немалое распространение имеет вера в лечебные свойства магнитных (и иных) браслетов, пластин, сережек, амулетов, талисманов. Помните "Храни меня, мой талисман"?

Внушительных результатов в XVIII веке добился венский врач Ф. Месмер. Вначале он был уверен, что магнит помогает излечивать различные недуги, и добивался прекрасных результатов, накладывая подковообразный магнит на больной орган пациента. В дальнейшем Месмер намагничивал различные предметы, с которыми впоследствии соприкасались больные. Он «заряжал» воду, в которой купались пациенты, посуду, которой они пользовались, кровати, в которых те спали. "Магнетическая энергия" собиралась даже в специальные аккумуляторы, из которых впоследствии ее «черпали» страждущие во время оздоровительных процедур.

Впоследствии Ф. Месмер пришел к выводу об отсутствии в магните некой излечивающей силы — «флюида». Честно признав свои

заблуждения, он сосредоточил внимание на исследованиях "нервных токов" в организме самого человека, которые можно усилить посредством внушения.

Врач раскаялся в своих былых заблуждениях, чего нельзя сказать о многих современных «магах», продолжающих якобы «заряжать» кремы, мази, газеты, журналы и вводящих в заблуждение миллионы людей (этот вопрос будет подробнее рассмотрен далее). Внешнее сходство с некоторыми психотерапевтическими процедурами вроде бы и есть (вспомним "эффект плацебо"), однако массовость, бездуховность и ярко выраженная коммерческая подоплека всех названных процедур не позволяют отнестись к авторам с уважением.

Народные целители

Вера во что-то лучшее действительно приводит к тому, что это лучшее происходит. Опытные целители характеризуются умелым соблюдением и тонким использованием данных психологических закономерностей. Хорошо составленные народные заговоры от различных болезней имеют немало общего с внушениями, принятыми в современной психотерапии. Начинаются они, как правило, с психологической настройки больного на «прием» воздействия, затем следует основная часть — собственно внушение с требованием "выгнать болезнь вон" из тела человека. Использование в этой части заговора различных образных представлений ("выгоняю болезнь такого-то в гнилое болото, в сыпучие пески…") позволяет более полно вовлечь различные системы восприятия (зрительную, кинестическую и т. д.), усилить и закрепить внушение. В завершающей части могут произноситься фразы, имеющие целью продлить действие заговора в будущем, тем самым способствуя развертыванию оздоровительных процессов в организме больного.

Религиозные верования

На сходных принципах основывается положительное влияние, которое оказывает на людей вера в Бога. Верующие видят в образе Бога неиссякаемый источник любви и добра и как бы черпают энергию из этого колодца. На самом же деле энергия пополняется каждым из собственных запасов. Просто с помощью веры в Бога получить "ключи доступа" бывает легче, поскольку Бог в представлении верующих является существом идеальным, всемогущим и "энергетически неиссякаемым" (в отличие от

религиозных представлений о человека как о существе зачастую греховном и слабом).

В этом гениальная находка отцов-основателей вероучений о Боге (Христа, Магомета, Будды) — создать возможность черпать из собственного источника, думая, что берут из божественного. Как тут не вспомнить: **Бог внутри нас**.

Другая находка — внушение о ничтожестве человека — позволяет святым отцам от имени Бога руководить паствой.

Внушаемость природная и ситуативная

Мы видели, что внушаемость является индивидуальной чертой и варьируется в широких пределах. Каждому она дана природой, воспитанием, образованием, опытом жизни. Назовем ее для краткости природной внушаемостью.

Внушаемость не является постоянной величиной. На нее оказывают влияние окружающая обстановка и сиюминутное состояние человека.

Известно, что в толпе человек более внушаем. То же самое — в состоянии стресса. Паника (то есть гипертрофированное чувства страха) чаще вспыхивает именно в толпе: во-первых, в силу эффекта психического заражения, а во-вторых, под воздействием стресса, происходящего часто из-за незначительной опасности. Под давлением группового мнения участники скорее соглашаются с внушаемым им суждением.

Таким образом, можно создать обстановку, в которой внушаемость как реакция на ситуацию (то есть ситуативная внушаемость) резко возрастет.

Внушение (да и любое другое управляющее воздействие) во многом зависит от "**фонового обеспечения**", то есть от психологического состояния собеседников и окружающего фона. В этом плане можно выделить ряд фоновых состояний.

Релаксация

Наиболее простым и вполне надежным фоном для беседы является мышечная **релаксация** (расслабление). Суть ее заключается в том, что при релаксации кора головного мозга человека в определенной степени освобождается от побочных влияний и подготавливается для восприятия речи. Лучше всего это происходит, когда беседующие находятся в комфортной обстановке и сидят в непринужденной позе, обращенными друг к другу (на диване, за журнальным столиком). Этому способствуют

мягкий и неяркий свет, удобная мебель, отсутствие сильных звуков и наличие достаточного времени. Позы собеседников должны быть естественными. Частным случаем релаксации является состояние транса у адресата воздействия.

Напряженное ожидание

Согнутая над столом фигура, подогнутые ноги, блуждающий взор, морщины на лбу и вертикальные складки на переносице указывают на **напряженное** состояние. Эмоциональная напряженность также усиливает восприятие идей говорящего. При этом, конечно, приемы внушения для этих двух состояний будут разными.

Выдающимся мастером создания напряженного ожидания у зрителей был американский кинорежиссер А. Хичкок. Он исходил из правила: страшен не сам выстрел, а ожидание его. В "фильмах ужаса", поставленных этим мастером, совсем мало преступлений (по сравнению в особенности с нынешними боевиками), но режиссер так подолгу держал зрителей в состоянии напряженного ожидания, что это потрясало их больше, чем кровавые убийства.

"Взрыв"

В психологии этот прием известен как мгновенная перестройка личности под влиянием сильных эмоциональных переживаний. Явление «взрыва» подробно описано в художественной литературе (перевоспитание Жана Вальжана, героя романа В. Гюго "Отверженные"). Научное обоснование методики «взрыва» дал выдающийся педагог А. С. Макаренко.

Применение «взрыва» требует создания специальной обстановки, в которой возникли бы чувства, способные поразить человека своей неожиданностью и необычностью. В такой обстановке у человека происходит столкновение нервных процессов. Неожиданный раздражитель (зрелище, информация и т. д.) вызывают у него смятение. Это приводит к коренному изменению взглядов на события, отдельных людей и даже мир в целом. Например, сведения о неверности одного из супругов в «благополучных» семьях могут привести другого на грань катастрофы. В семьях, где неверность расценивается как шалость, такого не происходит.

Рассказывает мастер ПТУ. Был у него в группе учащийся, который своими выходками выматывал душу преподавателям.

Особенно доставалось, конечно, мастеру — и от администрации, и

от коллег-преподавателей, и от родителей пострадавших учащихся.

Никакой управы на этого шалопая не было. И вот однажды, после его какой-то особенно гнусной выходки, мастер нашел того в котельной. Кровь прихлынула ему к голове, ярость его была так велика, что, потеряв всякое самообладание, мастер схватил подростка и потащил к топке, крича: "Все, гаденыш, прощайся с жизнью. Сил больше моих нет! Под суд пойду, но избавлю всех от такой гадины!!"

Подросток побелел, покрылся холодным потом и заголосил: "Не надо! Не надо! Я больше не буду! Простите! А-а-а!"

Швырнув того наземь, мастер выбежал.

С тех пор подростка как подменили, пакостей он больше не чинил.

"Сцена"

В отличие от спонтанного «взрыва» «сцена» может производиться намеренно. Андре Моруа утверждал: "Лучшие сцены возникают преднамеренно и с большим искусством". В качестве примера приведем одну историю времен наполеоновских походов. *Лионэ, один из маршалов армии Наполеона, обладал некой «странностью». Будучи человеком очень ровным и выдержанным, он иногда терял самообладание перед подчиненными, срывал с головы треуголку, швырял ее на землю и топтал в ярости.*

Эти вспышки гнева случались всегда в моменты, когда нужно было подвигнуть подчиненных на непростое решение.

И только денщик подметил такую закономерность — всякий раз накануне маршал говорил ему: "Жак, принеси мою старую треуголку". Маршал был из простолюдинов и не мог топтать дорогой головной убор. Не зря говорят: "Лучший экспромт — тот, что хорошо подготовлен".

Эти сюжеты демонстрируют действенность убеждающих поступков, сочетающих приемы "напряженное ожидание" и «взрыв».

Идентификация

Если собеседник не проявляет ни явных признаков расслабления, ни напряженности, то взаимопонимание с ним может быть достигнуто на фоне **идентификации**, то есть на идее взаимного переживания каких-то обстоятельств.

Известно, что люди, имеющие между собой некую общность, скорее окажутся друг другу по душе. Так, врач с врачом, коммерсант с

коммерсантом, инженер с инженером и т. д. быстрее находят общие точки соприкосновения. А если у них к тому же еще и некая общность судьбы, то достижение аттракции еще более ускорится. Для большинства людей собрат по несчастью (одинаковая болезнь, общее горе и т. д.) становится ближе. Оглушительный успех телесеансов Анатолия Кашпировского одной из своих причин имел идентификацию желающих избавиться от своих болезней с теми счастливчиками, которым уже повезло: "Если они, то почему бы и не я"?

Телесеансы А. М. Кашпировского

Имя Анатолия Михайловича Кашпировского в недавнем прошлом у многих было на устах. А телесеансы его посмотрел почти каждый.

Успех этого талантливого психотерапевта, вызвавший неоднозначную реакцию в медицинских кругах, был результатом сложения нескольких факторов.

Главную роль сыграл избранный им метод воздействия на аудиторию, весьма похожий на тот, который в психотерапии назван именами двух ученых — Кречмера и Эриксона. Технология метода заключается в отсутствии «прямого» давления на участников сеанса. Психотерапевт "вяжет сетку слов" и только периодически вставляет фразу, содержание которой представляет прямое внушение. На фоне «безразличных» раздражителей такая фраза действует с особой силой, поскольку у слушателей создается впечатление совместной с психотерапевтом вовлеченности в процесс лечения. Вот наглядный пример одного из вариантов гипнотического воздействия по данному методу (в тексте жирным шрифтом выделены предложения, представляющие собой прямое внушение).

"Вы можете делать, что хотите: сидите или двигайтесь, можете слушать меня или нет, можете держать глаза закрытыми или открытыми. ***Сядьте удобно в кресле и расслабьтесь.*** *Вы можете думать о чем-то приятном, вспоминать приятные события из вашей жизни. Можете вообще не обращать на меня внимания.* ***Лечение уже началось.*** *Вы можете спать; если не хотите, не спите,* ***но веки ваши тяжелеют. Резервные возможности вашего организма безграничны.*** *Действует не сила врача, а ваши собственные возможности. Вы сейчас раскованы, дыхание ваше ровное, сердце ваше бьется ровно и спокойно. Я вам ничего не навязываю, ничего не внушаю. Вы сами выберете из моих слов все то, что вам нужно.* ***Но окружающее вам уже не мешает;*** *оно ушло на задний*

план, растворилось. Вы можете на время отвлечься от моих слов, представить себя на берегу моря. Вас приятно греет солнце, тело ваше теплое и отяжелевшее. Вам не обязательно спать, но это так приятно. Вам так хочется расслабиться и уснуть".

Этот метод, подходящие внешние данные и грамотное построение сеанса помогли многим зрителям активизировать внутренние резервы организма, о которых мы уже вели речь. В первую очередь это смогли сделать легко внушаемые и эмоциональные люди. Основное количество «исцелений» приходится на их долю.

Во время телесеансов приводились высокие цифры излечения от различных заболеваний. Хотя в отношении к общему числу возможных телезрителей процент этот невелик, но цифра усиливала веру в Анатолия Михайловича. Во-первых, он уверенно держался перед телекамерами, сумев сохранить при этом внешние аксессуары гипнотизера: соответствующие взгляд, позу, жесты, тембр голоса, интонацию. Во-вторых, подавляющая часть населения вообще ничего не знала о работе врачей-психотерапевтов, поэтому многие телесеансы воспринимали как "магическое действие", что, безусловно, усиливало их эффект. В-третьих, на восприятие зрителей немалое косвенное воздействие оказывало необычное поведение некоторых людей, находившихся в зале. Как показывали телеоператоры, одни вращали головами, другие махали руками, третьи медленно, как бы танцуя, передвигались по залу. Такие действия легко внушаемых зрителей вследствие их безграничной веры в возможности А. Кашпировского вызывали так называемую индукцию среди присутствующих, заражая их теми же чувствами.

Сеансы А. Чумака

В свете вышесказанного легко объяснимы и эффекты, которых добивался А. Чумак, «заряжая» воду, крем, мази, газеты и журналы. Разумеется, «заряжались» не предметы, «заряжались» умы телезрителей. Те, кто обладали повышенной внушаемостью и горячо верили в А. Чумака, получали положительные сдвиги в состоянии здоровья, поскольку «заряженные» предметы приносили ярко выраженный "эффект плацебо".

Те же, кто относились к процедуре «подзарядки» (либо к самому А. Чумаку) резко отрицательно, путем самовнушения получали в свои руки доказательства вреда таких сеансов. И в том, и в другом случае механизм воздействия был одним и тем же и находился внутри самих людей, а их ожесточенные споры лишь создали А. Чумаку хорошую рекламу.

Экстрасенсы

Последовавший вслед за выступлениями А. Кашпировского наплыв колдунов, магов и экстрасенсов явился по сути дела извращением основ научной психологии и психотерапии, поскольку был основан на элементарной неграмотности людей и их привычке к сотворению очередного кумира.

Минский психолог Леонид Левит дает излишне доверчивым людям такой совет: "При встрече с очередным экстрасенсом задайте ему какой-нибудь конкретный вопрос (например, на какой зуб у вас надета коронка или чем вы болели в детстве) и внимательно наблюдайте за реакцией собеседника. Многое вам станет ясно в первые же секунды. Если же вы стесняетесь ситуации разоблачения такого «целителя» больше, чем он сам, тогда хотя бы не доверяйте ему свою личность и свое здоровье — самое дорогое, что у вас имеется".

О вреде и пользе ругательств

Время от времени приходится встречаться с утверждениями, что растения «чувствуют», когда им собираются "сделать плохо", «понимают» слова, предвещающие для них опасность.

Имеет ли слово подобную физическую силу? *Лингвисты из Московского НИИ языкознания вместе с биологами решили, наконец, ответить на этот вопрос и провели эксперимент на растениях. Проклятию подвергли арабидопсис, выполняющий в ботанике роль подопытной мышки. Злую фурию заменил генератор волн, который усилил эмоциональный накал обыкновенных слов до стадии белого каления. Оказалось, что по силе воздействия ругательства сравнились с мощным радиационным излучением: порвались цепочки ДНК, распались хромосомы и перепутались гены. Большинство семян погибли, а те, что выжили, мутировали. Самое интересное, что результат вовсе не зависел от громкости звука. Сразу вспомнились колдуны, которые свои заговоры нашептывают.*

В народе давно живет убеждение: завистливый, злой человек дурным словом может причинить вред. Для таких даже поговорку сочинили: "Типун тебе на язык!".

Коли брань обладает такой силой, которая улавливается даже лишенными сознания растениями, то возникает вопрос: какую роль

оказывают ругательства на здоровье человека?

То, что они несут вред тому, на кого обрушиваются, — ясно. Не случайно мы болезненно реагируем на ругань в наш адрес. А для здоровья самих ругающихся?

Не так давно лингвисты нашли «идеальное» общество — это гималайские шерпы: у них запрещены драки, смертоубийства, насилие, ругань. Однако, как выяснилось, этот на первый взгляд благополучный народ — самый дискомфортный в мире. Шерпы напоминают бомбу, готовую к взрыву. Раз в год им разрешается переступать грани дозволенного в языке на состязаниях в риторике, и это оборачивается многодневными кровавыми потасовками.

Получается, что бранные слова являются клапаном, через который организм избавляется от разрушительной энергии.

Матерные и бранные слова нам нужны, как молоко растущему организму. Не будь ненормативной лексика, наша энергия сожгла бы нас изнутри. В НИИ языкознания посоветовали: если вам хочется ругаться, то лучше не сдерживаться, а уткнуться в угол или забор, чтобы не распылять вредоносные волны, и крепко чертыхнуться. А для обидчиков надо держать наготове формулу: "И тебе того желаю". Безвредно для окружающих, а по сути — "зуб за зуб". Но надо помнить, что проклятия имеют и обратную связь: тот, кто их произносит, навлекает беды и на свою голову.

Кодирование

Оно представляет не что иное, как разновидность директивного внушения, команды. Если человек не желает бросить пить, и его воля сопротивляется воле врача, то никакого эффекта от кодирования не будет. Подобная процедура помогает в первую очередь тем людям, которые действительно решили «завязать». С целью повышения уровня внушаемости пациентов перед кодированием и во время него могут быть использованы различные устрашающие «ритуалы». (Напомним, что в состоянии нервного стресса у человека снижается критичность к поступающей информации и соответственно повышается внушаемость.)

Так, один изобретательный врач-психотерапевт ставил у дверей кабинета, в котором проходило кодирование, двух здоровенных парней, одетых в белые халаты. «Охрана» сверлила глазами каждого входящего в кабинет посетителя, создавая у него стрессовое состояние. По окончании кодирования врач "с лечебной целью" орошал рот пациента раствором, образующим пузыри. Когда такой человек с "пеной у рта" выходил из

кабинета, это производило сильнейшее впечатление на тех, кто еще дожидался своей очереди. Стоит ли говорить о том, что эффект от кодирования был очень велик!

В развитых странах подобные директивные методики в психологии и психотерапии отходят сейчас на второй план, уступая место групповой психотерапии и НЛП (нейролингвистическому программированию; о нем читайте далее). Причина в том, что в демократических государствах свобода человека является одной из основных ценностей. У нас же целые поколения воспитаны так, что готовы (и даже желают) подчиняться приказу.

Внушение через компьютер

В 1998 году Японию потряс скандал в связи с показом мультфильмов для детей. Чередование ярких красных вспышек приводило к тому, что дети теряли аппетит, становились замкнутыми, раздражительными, некоторые даже попали в больницу с диагнозом "нервное истощение". Был этот мультик сделан на компьютере.

"Завораживающие" программы на компьютерах появились в конце 80-х годов, когда в продажу поступили первые цветные мониторы. Одна из самых популярных программ того времени была написана в США, называлась «Dazzle» и была установлена на десятках тысяч компьютеров. Сомнительно, чтобы ее создатели преследовали какие-то злонамеренные цели. Это была красивая заставка, которая могла украсить интерьер, пока за компьютером не работали. По экрану бегали цветные полосы, складываясь в никогда не повторяющиеся" замысловатые узоры. Однако специалисты по психофизическому воздействию «Dazzle» довольно быстро ее усовершенствовали, упорядочив смену картинок, подобрав для них нужную цветовую гамму и особую музыку. Программа стала гипнотизировать зрителя, вводить его в транс.

— Мне дискету с этой программой дал один приятель, только предупредил, чтобы не включал ее на полную мощность, — рассказывал Игорь Серов, один из тех, кто изучает «побочные» воздействия новых компьютерных программ. — Хорошо помню свое состояние, когда сел в кресло перед монитором и нажал на «мышку». Сначала я вроде бы ничего не заметил, а потом мне стало казаться, что в середине экрана появилась воронка, стены в комнате стали изгибаться, пол — качаться, в глазах — дикая резь. Я нашел в себе силы носком ботинка дотянуться до кнопки «Power» и вырубить ток.

Нужного результата такие программы достигают сочетанием видео- и аудиоэффектов, вызывая резонанс на альфа-частоте мозга. Подобные заставки называют психическими. Однако фактов о том, что такие программы вызывали нечто большее, чем временное расстройство здоровья, пока нет.

Как попадают психические программы в компьютер? Можно купить ее на лотке, торгующем «левыми», то есть пиратскими, дисками. Сейчас там полным-полно программ, предлагающих включить их и расслабиться, отдохнуть, "познать себя". Что действительно на них записано и какой может быть эффект при запуске этих программ, неизвестно. Но скорее всего подобные программы могут попасть на ваш компьютер вместе с вирусом. И именно эта технология передачи софта разрушающего действия в ближайшее время будет развиваться фантастическими темпами.

— С вирусами, воздействующими на психику того, кто сидит за компьютером, я еще не сталкивался, — рассказал менеджер компании "Лаборатория Касперского" Кирилл Жучков. — Однако в последнее время в новом поколении вирусов заметна тенденция не разрушать ваши программы, а взять под контроль то, что вы делаете на компьютере. Например, один из самых распространенных за последний месяц вирусов Back Orifice занимается тем, что с вашей машины без вашего ведома снимает пароли, адреса, технические параметры. А дальше те, кто вирус вам послал, получают полный доступ к вашему компьютеру и в состоянии тут же отслеживать, какие команды вы выполняете, какие тексты набираете.

Вполне естественно, вслед за желанием контролировать ваш компьютер у засекреченных программистов может возникнуть желание контролировать и вас самих. Развитие техники дает для этого поистине неограниченные возможности. Уже в первые годы нового тысячелетия должны появиться ЭВМ, по скорости обработки данных и по интеллекту не уступающие человеку. Дальше наращивание таких способностей пойдет в геометрической прогрессии.

Для зомбирования тех, кто работает на компьютере, особенно подключенном к Интернету, открываются большие перспективы.

Гипноз и раскрытие преступлений

Одним из первых российских криминалистов, применявших гипноз для раскрытия преступлений, был знаменитый сыщик Николай Петрович Архаров, возглавлявший полицию Москвы в конце XVIII века. Как

вспоминали современники, "Архарову достаточно было взглянуть в глаза уличенному в преступлении, чтобы тот сам признал свою вину либо поклялся в невиновности". В спокойной беседе Архарову удалось разговорить даже арестанта Емельяна Пугачева, который до сих пор молчал в застенках секретной политической полиции.

В конце XIX — начале XX века столичная полиция часто обращалась за консультациями к знаменитому российскому психиатру Владимиру Михайловичу Бехтереву. Используя гипноз и другие приемы, Бехтерев давал заключения о вменяемости и складе характера самых опасных убийц, насильников, мошенников и других преступников. Бехтерев сотрудничал с «органами» и при советской власти.

Одним из лучших учеников Бехтерева и по совместительству сотрудником Спецотдела при ОГПУ, занимавшимся секретными разработками в области тайных наук, был Александр Васильевич Барченко. В 20-х годах он совершил несколько тайных поездок в Сибирь и на Алтай для знакомства с экстрасенсорными способностями шаманов и буддийских монахов. Барченко по крупицам собирал и тайные знания широко практиковавших гипноз русских сект скопцов, бегунов, хлыстов и т. п. Он разработал для ОГПУ методики психологического воздействия на арестованных, которые затем применялись для подготовки процессов над "врагами народа" — с их публичным покаянием. В 1937 году Барченко был арестован и расстрелян вместе с шефом Спецотдела Глебом Бокием. А его архив был конфискован спецслужбами и, по просочившейся в печать информации, использовался в практических целях вплоть до 1990-х годов.

Преступления с помощью гипноза

О преступниках-гипнотизерах ходит много легенд. Но мало кто знает, что все эти рассказы — не просто байки. Несколько лет назад руководство Министерства внутренних дел РФ создало при своем НИИ подразделение, которое так и хочется назвать "отделом по борьбе с гипнотизмом". В него вошли несколько крупных специалистов-гипнотизеров, которые помогают оперативникам раскрывать преступления, связанные с использованием внушения. Профессор, полковник медслужбы доктор медицинских наук Леонид Гримак работает в этом отделе главным научным сотрудником. И на основе материалов уголовных дел написал книгу "Гипноз и преступность".

С автором книги беседует журналист Михаил Рыбьенов:

— Леонид Павлович, откуда взялась идея создания вашего отдела?

— В начале 90-х годов появилось много экстрасенсов, которые утверждали, что могут отыскать пропавших людей, машины, раскрыть убийства. Ими МВД и поручило нам заняться, чтобы понять, можно ли с ними работать всерьез. И мы постепенно заметили потрясающие вещи. Например, в феврале 1993 года один из экстрасенсов (кстати, старший сержант милиции) сумел раскрыть 16 преступлений подряд. Он пришел в Екатеринбургский СИЗО, и к нему стали вызывать подследственных. Он смотрел на каждого и почти сразу начинал подробно описывать обстоятельства преступления. Это были в основном квартирные кражи — и он в деталях описывал обстановку и внутренний вид ограбленных домов. Этот случаи задокументирован, даже есть киносъемка. Но когда через три месяца мы привезли экстрасенса в Москву привлечь к раскрытию более запутанных преступлений, он уже ничего не смог сделать. Видимо, время от времени он впадал в какие-то пограничные состояния. Повторить успех больше не удалось, более того, он сошел с ума… Затем еще пару раз мы натыкались на аналогичные феномены, но поставить на поток процесс раскрытия преступлений с помощью экстрасенсов оказалось невозможным, и МВД прекратило работу с ними.

— Вы сталкивались с экстрасенсами-преступниками?

— Мы сталкивались с преступлениями, совершенными с помощью гипноза, но использовали его не только экстрасенсы. Это были школьные учителя, эстрадные гипнотизеры, врачи. Причем чаще всего они совершали изнасилования. Например, несколько лет назад не без нашей помощи удалось успешно закончить уголовное дело участкового врача, практиковавшего в одном городе Центральной России. Он загипнотизировал двух девушек-школьниц, пришедших к нему на прием. Внушил им полную покорность, приказал являться в поликлинику. И насиловал их в каждый визит. Теперь отбывает срок.

У нас в производстве было несколько случаев, когда гипнотизеры-эстрадники выуживали из зала, где они выступали, особо внушаемых девушек и затем просто лепили из них, как их глины, все, что хотели. Все открылось, когда одна из девушек вдруг забеременела. А вообще доказать подобное преступление очень трудно, так как жертва ничего не помнит. Известен, например, случай, когда один мальчик, случайно заметивший у себя гипнотические способности, несколько лет вводил в транс и совращал двоюродную сестру. А открылось все случайно: его кто-то застал за этим занятием.

Поэтому, когда в нашей стране происходила телевизионная вакханалия Кашпировского, я очень опасался, что школьники массово станут

использовать гипноз для совращения одноклассниц.

К счастью, этого не произошло. Хотя, возможно, какие-то случаи нам просто неизвестны.

— А банки с помощью гипноза у нас не грабили?

— На моей памяти нет, хотя в специальной литературе такие случаи описаны. Преступники вводили в транс кассира, тот сам отдавал им деньги, а потом не мог ничего вспомнить. Мы видели другие преступления, например, как какой-нибудь лагерный урка с помощью гипноза подчиняет себе сокамерников.

— А откуда уголовники знают гипноз?

— Они используют не научный гипноз, а так называемый «народный», давно применяемый в магии, ворожбе. Когда какая-нибудь деревенская старушка "снимает порчу" с соседки, она пытается нейтрализовать одно гипнотическое внушение другим. Похожими методами действуют и "воры в законе". Но они дают другие установки — на полное подчинение. Между прочим, я заметил, что современные политические имиджмейкеры используют аналогичные приемы.

— Может ли гипнотизер полностью установить власть над другой личностью?

— Обычно даже в глубоком трансе человек не будет выполнять внушение гипнотизера, если оно идет вразрез с его моральными принципами. Но есть группы людей, готовых поддаться любому чужому влиянию, — преступники, бомжи, наркоманы.

— Есть мнение, что нейролингвистическое программирование (НЛП), новомодная психотехнология, позволяет делать с человеком что-то похожее.

— Это очень серьезная методика, я использую ее для лечения пациентов. Грамотный мастер НЛП может ввести человека в гипноз в любой ситуации.

— А вы встречались уже с преступлениями, совершенными с помощью НЛП?

— Я думаю, такие преступления пока никто не сможет раскрыть. Их даже не заметят. Вот я с вами встречаюсь, здороваюсь и во время пожатия руки, особым способом ее сжимая, ввожу вас в транс. После чего обчищаю ваши карманы. Затем даю команду вам все это забыть и проснуться. И вы помните только, что поздоровались с кем-то, пошли дальше и вдруг обнаружили, что бумажник исчез…

— А используют ли гипноз следователи, чтобы заставить преступника признаться?

— С точки зрения Уголовного кодекса это незаконно. Однако есть приказ министра внутренних дел, которым разрешено использовать гипноз при допросе свидетелей или пострадавших. Очень часто потерпевшие забывают приметы преступника, и мы помогаем им их вспомнить. Обвиняемый тоже может попасть под гипноз, но только по личной просьбе. А юридической силы показания, сделанные под гипнозом, не имеют.

— А можно с помощью гипноза превратить преступника в нормального человека?

— Я думаю, что человек совершает преступления в состоянии самовнушения. Достоверно известно, что именно с помощью гипноза управлялись первобытные люди. В любом массовом действии присутствует элемент гипноза — вспомните гитлеровские марши или парады на Красной площади. Гипнотических программ в человеческом обществе больше, чем принято думать.

— А вы сами занимались гипнозом практически?

— Я с этого начал медицинскую карьеру. До работы в МВД с помощью гипноза я проводил исследования с космонавтами и летчиками-испытателями.

— Я слышал, вы Щелокова лечили, бывшего главу МВД.

— У него был неврит плечевого нерва, я боль ему внушением снимал. А вот еще на этот портрет посмотрите — это был мой самый главный пациент.

— Кожедуб?!

— Пятнадцать лет лечил — тяжелейшее заболевание мозговых сосудов. До конца его жизни время от времени проводил с ним сеансы гипнотерапии

Гипноз и память

В 1993 году, словно гром, Америку потрясло дело некой Мэрил А. Несчастная старая дева, потратившая молодые годы на ухаживание за обожаемым отцом, вдруг обратилась в суд с требованием признать его виновным в насилии над ней, пока она была ребенком, и оплатить многомиллионный иск. За несколько дней до этого ей в психиатрическом центре под гипнозом помогли вытащить на свет воспоминания детства. И Мэрил вспомнила, как летом на поляне возле старого гаража отец совершил с ней развратные действия.

— У вас действительно в том месте есть вилла? — задали вопрос мистеру А. в зале суда.

— Была, пока Мэрил не исполнилось 4 года.
— И на поляне есть гараж?
— Пожалуй, что да, был.
Суд признал отца виновным.

Лавина подобных исков захлестнула не только Америку, но и страны Западной Европы. "Современные психоаналитики могут поднять самые глубинные пласты памяти", — писали газеты. А как результат — снежным комом стали нарастать претензии на родителей от обиженных в детстве детей. Судам было достаточно уже одного подтверждения медиков, чтобы по искам тех, кто прошел через гипноз, возбуждать уголовные дела. На воскрешении воспоминаний делали себе карьеру десятки тысяч психоаналитиков. Отрезвление наступило только после того, как в свет вышла книга под названием "Жертвы памяти", в которой обвиненный отец написал: "Меня признали виновным в том, чего никогда не было. Я никогда не обижал своих дочерей". Там же были собраны сотни историй об оклеветанных родителях… Общество тут же задалось вопросом: как это смогло произойти?

Канадский нейрохирург Уолтер Пенфилд был первым, кто заметил: если во время операции скальпель касается определенных участков в височной части мозга, пациенты вдруг начинают вспоминать мельчайшие детали давних событий. Стоило скальпель убрать — видения прекращались с того же момента. "Мы вообще ничего не забываем!" — эта сенсация в конце 80-х годов взорвала научные круги.

Первым прогремело дело 62-летнего мужчины. Бывший каменщик вспомнил, что еще мальчишкой, помогая реставрировать в одном городке церковь, он положил в пятом ряду шестой по счету кирпич с трещиной. Дотошный психиатр съездил к этой церкви и убедился — именно этот кирпич и сегодня расколот надвое. Следующее сенсационное сообщение было о том, что некая Сибилла Н. под гипнозом вспомнила: отец, когда она была ребенком, на ее глазах убил незнакомую женщину. Выехавшая на указанное место полицейская бригада нашла под яблоней зарытый труп. Отец Сибиллы был осужден.

— Иногда детям удается давать команду мозгу забыть информацию, — комментирует ситуацию заведующий объединенной российско-британской лабораторией нейробиологии памяти Константин Анохин. — Такое может случиться, когда в детском представлении не укладываются противоположные понятия «отец» и «насильник» или «отец» и «убийца». Это защитный механизм уводит информацию в подсознание, чтобы

ребенок мог стать нормальным человеком. Но может произойти и обратный процесс: мозг в результате неизвестного сбоя выдает псевдовоспоминания.

…Идея эксперимента, результаты которого вновь перевернули все представления о памяти, родилась в день, когда вся Америка находилась в шоке от катастрофы «Челленджера». Группа американских психологов попросила студентов одного вуза подробно описать тот момент, когда они услышали об этой катастрофе. Спустя 4 года этой же группе дали задание повторить свои воспоминания. И оказалось, что каждый из студентов уверенно описал… совсем другую ситуацию.

"Верить нашим воспоминаниям нельзя, — прозвучало новое слово в науке. — Человек способен помнить не только сами события, но и все наслоения, которые проявляются вокруг него".

Мало того, оказалось, что в память можно ввести ложную информацию. Достаточно неосторожного слова, например во время гипноза, чтобы в память вживить события, которых никогда не было. Они тоже обрастут деталями и срастутся с личностью, внеся коррективы в характер.

Сегодня западный мир пытается обуздать страсть к гипномании, потому что оказалось: мы пока не можем прогнозировать последствия проникновения психоаналитика в душу и память.

8.3. МАНИПУЛИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИЕЙ

Способы манипулирования

Все разнообразие производимых над информацией операций с целью скрытого управления адресатом можно сгруппировать по нескольким направлениям: искажение информации; ее утаивание; частное освещение вопроса; способ подачи; психологическая нагрузка.

Искажение информации варьирует от откровенной лжи до частных деформаций, таких как подтасовка фактов или смещение по множеству значений понятия, когда, скажем, борьба за право какого-либо меньшинства подается как борьба против интересов большинства.

Утаивание информации в наиболее полном виде проявляется в умолчании — сокрытии определенных тем.

Гораздо чаще используется метод **частичного освещения** или

избирательной подачи материала.

Иногда "выделяют информацию" так, что на самом деле присутствует лишь видимость передачи информации, а она не передается вовсе. Пример — ответы на вопросы, когда множество произнесенных слов лишь иллюстрируют известный тезис: "Язык дан дипломату, чтобы скрывать свои мысли".

Этот прием иллюстрирует и следующая зарисовка:

— Девушка, а девушка! А телефончик ваш не скажете, а?

— Возьмите телефонный справочник, он там есть.

— Но я же не знаю вашу фамилию!

— Она тоже есть в телефонном справочнике.

Манипулятивные способы подачи информации

Они нередко играю решающую роль в том, чтобы сообщаемое содержание было воспринято (или не воспринято) необходимым его отправителю образом.

· Обилие информации в сыром и (или) несистематизированном виде позволяет заполнить эфир потоками никчемной информации, еще более осложняющей для индивида и без того безнадежные поиски смысла.

· Информация, поданная мелкими порциями, не позволяет эффективно ею воспользоваться. В обоих случаях тем не менее заранее снимается упрек в сокрытии тех или иных сведений.

· Ближе всего к собственно манипулятивному воздействию стоит прием особой компоновки тем человеком, который как бы наводит получателя информации на вполне однозначные выводы. Например, в одном ряду (рубрике или разделе) даются сообщения о курьезах и чьей-либо голодовке протеста.

Или нередко встречающиеся высказывания типа: "У меня двое детей и муж на плечах" (читайте — "когда же я могла успеть?").

Один из писателей спрашивает другого:

— Чем ты сейчас занят?

— Пишу мемуары.

— Хорошее дело. А ты уже дошел до момента, как я одолжил тебе пятьсот рублей?

· Немалую роль играет момент подачи информации. Самый известный прием — показ в наименее (наиболее) удобное для телезрителей время. Другой способ реализации этого приема: в зависимости от того, в каком порядке ставятся на голосование вопросы или обсуждаются пункты

повестки собрания, итоговый исход голосования или обсуждения будет разным. Это происходит в силу влияния результатов предыдущего голосования или обсуждения на последующие. Подобные результаты получены в исследовании повышения уступчивости людей к просьбам после предварительного выполнения пустяковой просьбы экспериментатора. Срабатывает тот же психологический механизм, что и в правиле Сократа (см. далее раздел 8.5).

· Еще один распространенный прием — *подпороговая подача* информации. Например, смена музыкальной темы в фонограмме в момент, когда в дикторском тексте подается материал, на который необходимо обратить внимание аудитории. Непроизвольная реакция зрителей на смену фона повышает пропускную способность также и смыслового канала. Этот прием применяется и при записи монологов (или диалогов) на радио. Соответствующие краткие музыкальные вторжения в речь имеют специальное название — «отбивка».

· Наличие помехи, даваемой параллельно с посланием, снижает сопротивление.

· Еще одна группа приемов — одновременная подача противоречащих друг другу сообщений. Например, противоречие между словами и интонацией. Адресату приходится выбирать на какое сообщение реагировать. Какая бы реакция ни была, манипулятор всегда может возразить, что имелось в виду иное.

Противоречие может быть также между словами и ситуацией: "Я больше не буду занимать ваше время своей пустой проблемой" — заявление, сделанное после того, как вы втянулись в ее решение, оставляет вас в неловком положении. Если признать проблему никчемной, то таковыми окажутся и собственные труды по ее решению. Если же проблему все равно считать важной, то вместо ее решения приходится заниматься вопросом отношения к ней носителя. В любом случае вы оказываетесь в положении "направо пойдешь — головы не снесешь, налево пойдешь — жизнь потеряешь".

· Домысливание в нужном направлении. Этим приемом пользуются, когда по каким-либо причинам сказать прямо нельзя (цензура, опасность судебного иска за клевету или договоренность о "ненападении"), а сказать хочется. Проиллюстрируем это следующим наблюдением из жизни ученых.

Организуется поддержка одного из математиков (Х), баллотирующихся в члены-корреспонденты Академии наук. Руководители соперничающих научных школ договорились о «ненападении» — не поливать грязью конкурентов. На решающем заседании берет слово

оппонент математика Х:

— Великий Гаусс обладал тремя отличительными особенностями:

1) он был гениальным математиком;

2) он имел несносный характер;

3) у него не было учеников.

При всех своих достоинствах уважаемый Х обладает лишь двумя из названных качеств. Кандидатуру Х с треском провалили. После заседания представитель Х влепил оратору звонкую пощечину.

Отнести Х к гениям никто, естественно, не решился, поэтому намек на два его серьезных недостатка был более чем очевиден. И хотя формально выступивший не нападал на Х, но компрометирующую информацию до участников заседания донес. За что и поплатился.

Психологическая нагрузка

Распространены способы информирования, имеющие целью оказать психологическое, в том числе манипулятивное, давление на собеседника. В приводимых примерах подчеркнуты слова, осуществляющие такое воздействие посредством «догрузки» новым смыслом:

· Универсальные высказывания", которые в принципе **проверить невозможно**, а потому они не подлежат обсуждению: например "Все мужчины подлецы", "Все женщины обманщицы", "На всякого мудреца довольно простоты", "Богохульники потому и богохульствуют, что они отвергнуты Богом".

· Генерализации (расширенные обобщения):

— **переносимые на группы людей:** "Работы здесь на полчаса. Но ведь они старики" — скрытая генерализация, так как "старики не в состоянии выполнить даже и легкую работу";

— **во времени:** «всегда», «постоянно», «вечно». Например: "От тебя всегда ждешь подвоха";

· Неявное указание на нарушение общепринятой нормы: "Вы **даже** дверь за собой не закрыли" — давит сильнее, чем простое указание: "Закрой дверь".

· Расширение сообщения: "Несмотря на **их отношения**, их все-таки послали вместе в командировку". Этим сообщается: "У них «такие» отношения". Или еще примеры: "Он **ведь** не знает английского!", "Она и училась-то заочно" (читай — неполноценное образование).

· Замещение субъекта действия: "Начальство не простит нас…", "Как мы теперь себя чувствуем?" — в последней фразе хорошо чувствуется еще

и психологическая пристройка сверху.

· Подмена нейтральных понятий эмоционально-оценочными и наоборот: "товары сэконд хэнд" вместо "вещи, бывшие в употреблении" или того хуже — "с чужого плеча"; вместо негативного «шпион» — «разведчик» и др.

Сравните два высказывания:

Советы стариков подобны зимнему солнцу: светят, но не греют.

Советы стариков, как вкус созревших плодов. Именно созревших, а не зеленых.

Неправильность психологической догрузки очевидна.

· Ложная аналогия: «Вольво» — автомобиль для людей, которые мыслят" — как будто все остальные автомобили изготавливаются для тех, кто мыслить не способен.

· Тематическое переключение: "Ну как, ты говорил с начальником?" "А почему у тебя такой тон?".

· Неявные допущения, вводимые в информационный обмен: "Как вы понимаете, я не могу это сделать" — допущение "вы все сами понимаете" навязывается партнеру как само собой разумеющееся.

· Допущения типа "ясно и очевидно": "Пойдешь с нами?" — "Куда мне теперь деваться…" или "А у меня есть выбор?" — очевидный намек на принуждение и как следствие снятие с себя ответственности за этот, а возможно, и следующие поступки.

Активная защита — нападениеЦели

Многие часто встречающиеся высказывания имеют целью отмахнуться от критики, переложив свою вину и ответственность на других людей или обстоятельства. Приведем примеры соответствующей подачи информации.

Защита от критики

Мы ошибаемся, чтобы не ошибаться впредь.

Наши недостатки — это продолжение наших достоинств.

Никакое правительство не может быть революционным уже потому, что оно правительство.

Бог открывается только тому, кто в него верит. Таким аргументом были сражены все, какие только имелись, еретики и богоотвергатели.

Чтобы понять диалектику, надо родиться философом! Так советские философы нейтрализовывали любые атаки своих противников из тех, кто отрицал наличие пресловутых трех великих законов диалектики.

Перекладывание вины и ответственности

Женщина всегда такая, какой рядом с ней мужчина.

Каждый народ имеет такое правительство, какого он достоин.

Нет плохих учеников (студентов), есть плохие учителя (преподаватели).

Этот коронный ход какого-то анонимного софиста убаюкивает все поколения школьной и вузовской "серой массы".

Нет слабых диссертаций, есть просто мало связей или просто много врагов у диссертанта.

Какое остроумное спасение любой «провальной» ситуации!

И (да простят меня представительницы прекрасного пола) совсем вульгарное: *Нет некрасивых женщин, бывает просто мало водки.*

Частота употребления этого высказывания говорит сама за себя.

Лучшая защита — нападение

Следующие фразы переводят нападающего в положение защищающегося:

Чтобы говорить о чистоте, надо самому быть чистым.

Каждый все понимает в меру своей испорченности.

Известное всем предложение Иисуса Христа:

Пусть бросит в нее камень тот, кто без греха, — из той же серии.

ЧАСТЬ III. Защита от скрытого управления и манипулирования

Не стоит прогибаться под изменчивый мир,
Пусть лучше он прогнется под нас.

А. Макаревич

Глава 9. Защитные процедуры

9.1. АЛГОРИТМ ЗАЩИТЫ

> Гораздо труднее увидеть проблему, чем найти ее решение. Для первого требуется воображение, а для второго — только умение.
>
> *Дж. Бернал*

Знание — сила!

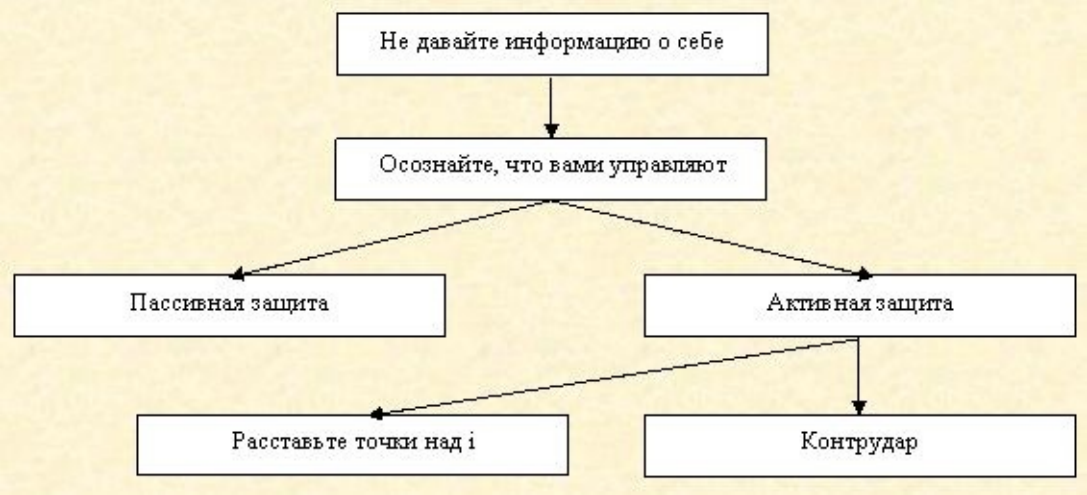
Инициатор скрытого управления, безусловно, обладает немалыми преимуществами, хотя бы уже в силу того, что ему принадлежит первый ход. Однако потенциальной «жертве», обладающей способностью вовремя распознать угрозу, эти преимущества — внезапность, высокий темп, выгодное распределение позиций — достаточно легко нейтрализовать. Ведь акт скрытого управления, имеющий точно намечавшийся и достаточное время сохраняющийся эффект, является произведением искусства — искусства влиять на людей. В этом спектакле тонко сбалансированы самые различные элементы, иногда в довольно причудливом сочетании. Разрушить столь искусственную (сколь и искусную) конструкцию в большинстве случаев несложно, тогда как придумать и успешно воплотить скрытое управление труднее, чем от него оградиться. Поэтому защита от скрытого управления — это в значительной степени техника. А, как известно, техникой (как и ремеслом) овладеть легче, чем искусством. Поэтому изучение скрытого управления дает больше преимуществ обороняющимся от него, а не нападающей стороне.

Договоримся о терминах

Далеко не всякое скрытое управление требует защиты от него. У нас уже были примеры (а еще больше — будет в главах 11–17), когда скрытое управление не приносит вреда адресату. Заведомо оберегаться надо от манипуляций. Поэтому в этой части книги (главы 9 и 10) инициатора скрытого управления будем чаще называть манипулятором, а адресата — жертвой. Хотя все, о чем говорится в этой и следующей главах, относится к любому скрытому управлению.

Схема защиты

Материал предыдущих разделов показывает, что при всем громадном многообразий скрытого управления оно имеет общую схему построения. Это позволяет выстроить довольно надежную защиту от него. Осуществить ее можно по следующей универсальной блок-схеме:



Рассмотрим каждый блок.

9.2. НЕ ДАВАЙТЕ ИНФОРМАЦИЮ

Ценные традиции

Поскольку предтечей управляющего воздействия является получение информации об адресате, то ясно, что прежде всего необходимо по

возможности не дать инициатору сведений о себе.

В этом смысле можно поучиться у англичан. Многое в их национальном характере и традициях защищает от управления ими.

· **Невозмутимость, умение скрывать свои чувства,** в частности формула: **хорошая мина при плохой игре**. Они настолько привычны в восприятии англичан, что вошли в многочисленные анекдотические истории.

* * *

Сидит англичанин в своем любимом кресле у камина. Вдруг одна из стен рушится и въезжает грузовик. Англичанин спрашивает водителя:

— И куда же вы так торопитесь, сэр?

— В Манчестер, сэр.

— В таком случае вам было бы ближе ехать через кухню, сэр.

* * *

— Каковы наши действия, если мы наступили на мину, сэр?

— Стандартная процедура такова, лейтенант: сначала подняться вверх на 200 футов, затем кусками рассыпаться на обширном участке территории.

* * *

Два англичанина встречаются в Индийском океане. Один — в акваланге, другой — в смокинге. Первый:

— Мистер Дункан, какая встреча! Сколько лет мы не виделись?

Второй:

— Да лет 16 будет. Как изволит поживать ваша супруга? А как ваша Люси?

— В последнее время что-то прихварывает. А как ваши дети?

— Джон кончил Кембридж. Дороти выходит замуж.

— Вот не ожидал встретить вас здесь!

— А я купил яхту, занимаюсь рыбной ловлей с аквалангом. А вы как тут оказались?

— Я купил билет на пароход, у меня тетка в Австралии, совсем уже старая, надо ее навестить. Пятнадцать минут назад я упал за борт, теперь тону.

· **Мой дом — моя крепость**. Эта английская пословица отражает нежелание приглашать гостей. Встречаются, как правило, на нейтральной территории — в ресторане, кафе, пабе и т. д.

Приглашенного погостить из другого города могут разместить в гостинице, где все будет оплачено, — это гостеприимство «по-английски».

Объяснение здесь простое. Дом — это, с одной стороны, символ независимости (которая так ценится англичанами), личного пространства. С другой — неиссякаемый источник информации о хозяевах: их привычках, недостатках, пристрастиях, характере и т. д. — о всем том, что может послужить мишенью.

· **Подчеркнуто вежливые формы обращения**. Например, грубоватое русское "Баба с возу — кобыле легче" в обратном переводе с английского будет звучать так: "Когда леди вышла из кабриолета, он поехал быстрее".

· В деловом разговоре англичан приняты **долгие паузы**, в том числе между вопросом и ответом (в дальнейшем мы увидим, что это своеобразная пассивная защита от скрытого управления).

· Не принято знакомиться самим: надо, чтобы кто-либо **познакомил**. Тем самым ставится защита перед проникновением в ближнее окружение людей с сомнительной репутацией. Кроме того, познакомивший дает некоторую информацию новым знакомым друг о друге и несет определенную ответственность за их дальнейшие действия.

То, что эти правила выполняются довольно скрупулезно, во всяком случае в высших слоях общества, приводит иногда к некоторым курьезам и анекдотическим случаям, но… "из песни слова не выкинешь". Так, два джентльмена могут весь вечер сидеть за одним столом, не познакомиться и не заговорить. Быть членом некоего клуба, регулярно видеть другого завсегдатая, но как бы долго это ни продолжалось, не заговорить с ним, если их не представили друг другу.

"Правь Британия морями?"

Подобная психологическая защита личности на уровне национальных традиций, по-видимому, сыграла определенную роль в развитии индивидуальных способностей англичан. Иначе как объяснить, что эта нация многие века была в лидерах развития и прогресса. Именно в Англии раньше, чем в других странах возникли парламент (в XIII веке), промышленность, буржуазные свободы. Британия являлась "владычицей морей", создав самую обширную колониальную систему. Лондон и по сей день считается финансовой столицей мира, а английский язык и сейчас

самый распространенный в мире.

Надо сказать, что давние английские традиции, сформировавшие "британский характер", сейчас живут преимущественно в высших слоях общества. Простые англичане сегодня более открыты как в плане знакомства, так и в плане приглашения в гости.

Об отстраненности

Разумеется, то, что у англичан вошло в традиции и национальные привычки, не является лишь их достоянием. Многие разумные люди следуют похожим установкам. Вот что писал выдающийся немецкий философ Артур Шопенгауэр: *"Между людьми всегда должна быть дистанция. В противном случае мы будем напоминать дикобразов, пытающихся в обнимку согреться в холодную зимнюю ночь. Намерения-то у них «теплые», а вот последствия — уколы друг в друга, боль"*.

Этика как средство защиты

Создать у человека состояние дискомфорта — это значит облегчить управление им. Правила этики предписывают, наоборот, организовать удобства для партнера. Следовательно, эти правила направлены и на защиту человека от манипулирования им.

Например, рекомендуется не акцентировать внимание на промахах партнера, "не заметить" его оплошностей. (Манипулятор же ищет ошибки адресата и даже «организует» их.) Не приходить неожиданно, без предупреждения. Входить в жилое помещение, только постучавшись и получив разрешение. Не задавать назойливых вопросов, не выпытывать, не домогаться ответов.

В деловом мире предусмотрены соответствующие защитные процедуры: "Без доклада не входить", "Часы приема", "Прием по предварительной записи", "Пришлите факс с вашими предложениями" и т. п.

О скромности

Культивируемая в славянской культуре личная скромность также является защитой от манипулирования. Скромность является антиподом хвастовства. Хвастун же вызывает зависть и, следовательно, антипатию. Хвастун является легкой добычей для манипуляторов. Способ

манипулирования ими назван, в частности, в песне лисы Алисы и кота Базилио из инсценировки сказки "Золотой ключик":

Мы прославлять судьбу свою должны,
Пока живут на свете хвастуны.
На хвастуна не нужен нож.
Ему немного подпоешь
И делай с ним, что хошь!

О решительности

Скромность не означает неуверенность, нерешительность, хотя часто они соседствуют. Нерешительного человека можно узнать по его неуверенным высказываниям, изобилующим эвфемизмами, «смягчающими» речь: "достичь определенных успехов" вместо "стал лидером" или "занял первое место"; "не очень рад" вместо «разозлился» и т. д.

Создают впечатление неуверенности говорящего и так называемые квалификаторы — "как бы", «чуть-чуть», "всего лишь", «немного». Сегодня в разговорах, например, союз "как бы" повторяется настолько часто, что стал буквально «сорняком» в речи. Один из возмущенных читателей еженедельника «АиФ» даже прислал возмущенный "как бы стих":

Мы нынче **как бы** все глупеем —
Все стали **как бы** забывать,
Что **как бы** даже не умеем
Без "как бы" пару слов связать.
Добро бы было **как бы** в дело,
Пусть даже **как бы** наугад.
А то ведь **как бы** неумело
И чаще **как бы** невпопад.
(*Ю. Важдаев.* Арзамас)

Эвфемизмы и квалификаторы резко понижают энергетику речи, делают ее извиняющейся и потому менее убедительной. О говорящем при этом создается впечатление как о слабом человеке, пригодном стать жертвой манипулятора.

Итак, желающим производить мощное впечатление целесообразно подкорректировать свою речь в сторону ее большей определенности и решительности: это остужает желание поманипулировать ими.

Учитесь говорить "нет"

Человек, затрудняющийся (стесняющийся) сказать «нет», — легкая добыча для манипулятора. Не бойтесь риска: лучше иногда оказаться неправым, чем испытывать постоянные сомнения. Помните старую аксиому чиновников: "Всегда легче извиниться за настойчивость потом, чем получить разрешение вначале". В конце концов каждый из нас имеет право сказать все, в том числе и глупость. Но не каждый имеет право на нашу глупость указывать.

Сомнений будет меньше, если не выступать «адвокатом» собеседника. Если он чем-то не понравился — говорите решительно «нет». Наше подсознание, интуиция подсказывают нам подчас наилучшие решения. А питаются они "эффектом мелочей". Человек узнается и по мелочам: крупное он при желании может скрыть, а за мелочами не уследить. Это и помогает распознать людей, недостойных вашего доверия.

Непредсказуемость

Еще одним защитным приемом является непредсказуемость. Ее девиз: "Когда ты непредсказуем, ты неуязвим". Если адресат ведет себя так, что его нельзя «просчитать», то манипулятору не к чему будет подстраиваться — гораздо труднее подбирать ключи, если замки постоянно меняются.

Но в нашей культуре непредсказуемость не поощряется. Мы находимся под властью, с одной стороны, психических штампов поведения, переживания или мышления, а с другой, ожиданий и требований окружающих людей. Чтобы лишить манипулятора этой мишени воздействия, будьте непредсказуемы!

Шекспир как великий драматург был, конечно, и великим психологом. В его произведениях немало примеров манипуляций (некоторые мы еще рассмотрим), но здесь естественно привести примеры защиты от них, которой он вооружал своих героев. *Например, известная каждому игра*

Гамлета в сумасшедшего на самом деле была его защитой от манипулирования. Безумные непредсказуемы, и, действительно, король-убийца терялся в догадках о намерениях принца.

Когда же король подослал к нему доносчиков, Гамлет с помощью контрманипуляции (ее приведем позже) отсек этот канал информации.

Что имеете — храните

Вернемся, однако, к скромности как антиподу хвастовства. Опытные люди стараются не только не демонстрировать свои достижения, но даже скрывают их. Они вовсю жалуются на отсутствие здоровья, хотя на самом деле ничем не болеют, говорят про трудную и плохую жизнь, про маленькую зарплату, про бедствия и лишения в семье. Все это для них игра "в как бы наоборот", защита от возможного посягательства или нечистого воздействия.

У тех, кто пользуется этим правилом, есть устойчивое (в их практике) убеждение в его высокой эффективности. Одним словом, простая народная хитрость: "Ешь пирог с грибами — держи язык за зубами".

Выполнив перечисленные рекомендации, вы лишите информации о себе, своих слабостях, особенностях, привычках, предпочтениях, желаниях — всего того, из чего манипулятор выбирает мишени воздействия и формирует приманки.

Однако есть факторы, являющиеся общими для всех нас. Каждый человек хочет выглядеть привлекательно, держаться достойно, ощущать свою значимость, удовлетворять свои потребности. Кроме того, все мы подвержены действию шаблонов и стереотипов поведения. Манипуляторы обычно знают эти общие моменты и могут попытаться использовать их.

В силу этого первая ступень защиты от манипуляций может значительно уменьшить вероятность попасть под скрытое управление, но не устраняет его полностью.

Поэтому наша блок-схема защиты содержит и другие ступени, к изучению очередной из них мы и переходим.

9.3. ОСОЗНАЙТЕ, ЧТО ВАМИ УПРАВЛЯЮТ

Ум дан человеку не для того, чтобы видеть, а для того, чтобы предвидеть. Знания оправдывают себя, если помогают мыслить.

А. Н. Елсуков

Главный признак

Главным признаком этого является чувство неудобства, внутренней борьбы: вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится — иначе неудобно, вы будете "плохо выглядеть".

Нарушение этикета

Анализ ситуаций скрытого управления показывает, что почти всякий раз можно обнаружить нарушение управляющим субъектом какого-либо из правил этики. Например, манипулятор обращается к вам в неудобный для вас момент. При этом может извиняться, что да, он понимает, что вам некогда, но он отнимет "несколько секунд". То, что вы действительно торопитесь, он усугубляет еще и тем, что ограничивает время на принятие вами решения под маркой заботы о вашем времени (если бы заботился, не врывался бы в ваш распорядок), он навязывает манипулятивно темп разговора.

Таким образом, почувствовав некое неудобство, следует сразу спросить себя, почему оно возникло. Нарушение правил этики — неоспоримый признак манипулирования. Пресекайте подобные нарушения.

Внезапные чувства

Другими признаками могут быть вдруг возникшие чувства вины или опасности. А также что вы кому-то вдруг оказываетесь «должны» или зависимы от какого-то обстоятельства.

Осознание опасности

Все это должно не просто насторожить, а мобилизовать вас для отпора. Возможные его виды будут описаны нами далее, а пока достаточно сказать себе: **"Стоп, манипуляция!"** — или что-то в этом роде, но обязательно содержащее слово «манипуляция».

Именно оно, как показал опыт, действует отрезвляюще — вы осознаете, что это игра с вами, нарушение вашей независимости, насилие над вашей личностью. Перед вами кукловод, желающий сделать из вас марионетку, послушную его замыслам.

Этого простого осознания вполне достаточно, чтобы взять себя в руки и защититься.

С целью облегчить процесс осознания опасности приведем еще ряд признаков манипуляций.

Невербальные признаки манипуляции

Манипулятора легко могут выдать жесты, говорящие о его неискренности, скрытности, сомнениях, превосходстве, угрозе, в частности — жестикуляция левой рукой (см. раздел 5.3).

Кроме того, можно наблюдать определенную необычность в поведении манипулятора (излишнюю возбужденность или показное безразличие).

Вербальные признаки манипуляции

Анализ высказываний манипуляторов показывает, что в них присутствуют следующие моменты.

· *Ответственность за предлагаемое действие ложится целиком на адресата.*

· *"Плата" адресата перевешивает его выигрыш.*

· *Элементы принуждения.*

· *Подготовительная преамбула перед непринуждающими словами манипулятора.*

· *Дефицит времени, отпущенного на принятие решения.*

Жертвы родом из детства

Многое из того, что позволяет манипулировать нами, заложено в нас с детства. Взрослые воспитывали нас так, чтобы иметь возможность контролировать наше поведение, дабы и в дальнейшем можно было «воспитывать» нас. Но, как говорится, "благими намерениями вымощен путь в ад". Известно, что чаще именно непослушные дети добиваются большего в своей последующей взрослой жизни. Они самостоятельнее, независимее, не боятся взять на себя ответственность, быть осуждаемыми,

пойти против мнения окружающих.

Чувство вины

Одно из средств управления ребенком и манипулирования взрослым — создание чувства вины. Традиционно прививается сознание, что человек должен действовать по неким правилам, нарушение которых вменяется ему в вину.

Перечислим наиболее опасные из них. Опасные в смысле их использования для манипулирования нами.

· **Вы должны реагировать на то, что вам говорят,** отвечать на поставленные вопросы. Воспитывали нас так: "Ты что, не слышишь (глухой)?", "Отвечай, когда тебя спрашивают!" Поэтому требуется определенное психологическое усилие, чтобы пропустить мимо ушей какое-либо высказывание собеседника.

· **Вы должны стремиться улучшить себя,** работать над собой.

В частности, должны стараться "быть хорошим", выглядеть достойно в соответствии со взглядами окружающих: быть аккуратными во всем, не нарушать правил и т. д.

· **Вы должны придерживаться принятого решения.** (Детям прививается: "Первое слово дороже второго".) В результате изменить мнение — это чуть ли не поражение. Отражением этого привитого нам стереотипа служит наше нежелание менять свое мнение, что особенно свойственно руководителям, поскольку для них проблема авторитета является особенно актуальной. В науке признание своих взглядов ошибочными приравнивается к подвигу.

· **Вы должны быть понятливы.** Непонятливость осуждается: "Сколько раз можно повторять!", "Ты что, русского языка не понимаешь?"

Когда руководитель, дав задание подчиненному, спрашивает его: "Поняли?", практически не бывает случаев отрицательных ответов: "Нет, не понял". Хотя нередко во рту начальника «каша», трудно разобрать слова. Бывает «каша» и в мыслях — непонятно конкретно, что именно имеется в виду.

Мы воспитаны так: не понимаешь, значит глупый. Поэтому требуется известное мужество сказать: "Не понял". Этим, в частности, можно объяснить, что студенты не привыкли задавать вопросы на лекции.

· **Вы не должны ошибаться.** А если ошиблись — осознавать свою вину. Но ведь не ошибается лишь тот, кто ничего не делает. Вероятность ошибки присутствует в любых наших действиях. Поэтому драматизировать

ошибки — средство манипуляции.

Замечательно сказал Уинстон Черчилль: "Успех — это переход от одной неудачи к другой со все большим энтузиазмом".

· **Вы должны быть логичным.** Следовательно, вы предсказуемы, а значит — управляемы.

Как защититься от чувства вины

Человек, неукоснительно выполняющий перечисленные выше предписания, является носителем мишеней для управления им. Поэтому сформулируем правила, защищающие от возникновения чувства вины и, следовательно, от манипулирования.

Вы не должны:
отвечать, если вам не хочется;
стремиться всегда выглядеть привлекательным;
быть рабом ранее сказанных вами слов;
разбираться во всем.

Вы имеете право:
на ошибку;
быть непонятливым или чего-то не знать;
быть нелогичным;
сказать "я не хочу";
воспринимать себя таким, каков вы есть, не насиловать себя.

Ощущение зависимости

Определенная зависимость индивида от общества — одно из непременных условий существования самого общества. "Моя свобода ограничена кончиком вашего носа" — то есть действуя, я не должен задеть интересы других людей.

· С детства нам прививается **зависимость от мнения окружающих** (конформизм), привычка сообразовывать свои действия с их оценкой.

· Мы воспитаны так, что **необходимо добиваться расположения окружающих**. Поэтому затрудняемся сказать «нет», чтобы кого-то не обидеть. А сказав «да», ненавидим себя за безволие.

Заметим, что люди, с которыми мы общаемся, могут менять отношение к нам, но мы ведь все равно делаем свое дело.

Интеллигентный посетитель, мой знакомый, которого плохо обслужил официант или продавец, не хочет на него жаловаться, объясняя, что не желает доставлять им неприятности.

На это можно возразить: "Из того, что вы говорите, вытекает, что официант пригласил вас бесплатно поесть и делает вам подарок плохим обслуживанием". Или: "Похоже, что продавец пожертвовал на милосердие весь свой заработок, когда продал вам этот велосипед, в котором из десяти деталей работают четыре. Это так?" "Поправьте меня, если я ошибаюсь, но мне кажется, что в этой ситуации либо официант, либо вы должны испытывать неудобство. Кого бы вы предпочли — себя или его?"

Мы намеренно привели довольно простую ситуацию из сферы обслуживания. Но она интересна тем, что в общении родных и знакомых имеет место та же альтернатива, но манипуляция проходит легче потому, что вместо плохого работника в роли манипулятора выступает близкий нам человек.

· Воспитатели привили нам с детства взгляд, что мы **не должны расстраивать** окружающих, особенно близких. Когда мы чем-то раздражали взрослых или детей постарше, они, чтобы установить контроль над нашим поведением, говорили нам: "Если ты не прекратишь это (подразумевается: если ты и дальше будешь меня нервировать), Баба-Яга заберет тебя" (подразумевается: "Я не буду тебя больше любить и не защищу от нее"). Если вам говорят: "Я тебе это припомню", вы чувствуете себя беззащитным, как в детстве, когда вам для ощущения счастья были необходимы расположение и дружба всех вокруг.

И теперь, уже будучи взрослыми, мы бываем беззащитны перед этой манипуляцией, если сразу верим тому, на что они намекают, говоря: "Ты вспомнишь об этом", "Ты пожалеешь о том, что это сделал". Подобные высказывания используют тогда, когда знают, что мы боимся этого. Впрочем, это могут быть даже и не слова: красноречивый взгляд, не менее выразительное молчание или стремительные перемещения супруги перед глазами «обидевшего» ее супруга. Сюда относится также и швыряние на стол тарелки во время трапезы.

Как защититься от зависимости

Результатом нашего рассмотрения являются следующие правила.

Вы имеете право:

сказать «нет» всякий раз, когда вам это хочется;

быть судьей самому себе;

не зависеть от того, как к вам относятся другие;

не оправдываться за свои поступки и намерения.

Проиллюстрируем действенность этих правил ситуацией делового взаимодействия.

Психолог написал книгу, ее приняло издательство. Редактор произвел правку, со многими местами которой автор был не согласен. Он написал обстоятельные, аргументированные возражения по каждому спорному пункту, доказав, что редактор не разбирается в психологии. В издательстве согласились с этим, редактора заменили. Все это, включая повторное редактирование, отняло много времени, выход книги задержался. Отношения испортились.

Когда подобное приключилось с одной из следующих книг психолога, он поинтересовался у издателя: в случае спора, чье слово окончательное — автора или редактора. Узнав, что автора, спорить не стал, а просто зачеркнул все те правки, с которыми был не согласен. Книга вышла без задержек, редактор получил причитающуюся ему плату. Все довольны.

Ответственны ли вы?

Если вы уверенный в себе человек, вам нет нужды объяснять свое поведение другим, чтобы они решали: правильно оно или неправильно, корректно или некорректно и т. п. Конечно, люди всегда имеют право сделать вам замечание, если им не нравится то, что вы делаете. Вы же в свою очередь имеете право проигнорировать их замечания или найти компромисс, или, пощадив их чувства, с уважением отнестись к их пожеланиям и полностью изменить свое поведение. **Зависимость от мнения** других людей формируется на основе детского представления, которое звучит так: вы должны объяснять свое поведение, другим людям, потому что вы несете перед ними ответственность за свои действия. Вы должны оправдываться за свои поступки перед ними.

Каждый из нас является кузнецом своего счастья, полностью отвечает за свое благополучие и успех в жизни.

Мы можем помогать другим достичь благополучия, но отвечать за них мы не в состоянии.

Если вы не пользуетесь своим правом отвечать только за себя, то другие люди воспользуются этим и будут навешивать на вас еще и свои проблемы. Подобный тип манипуляции основан на детском представлении о миропорядке. Якобы есть некие предписания, необходимые для управления жизнью. Вы должны пожертвовать своими личными ценностями и не дать разрушиться этой системе предписаний. Если

система когда-то не срабатывает, должны приспособиться или измениться вы, а не система. Если возникают какие-то проблемы с системой — это ваши проблемы; система за них ответственности не несет.

Наше обычное общение с людьми изобилует примерами такого рода манипуляций. Мужья и жены манипулируют друг другом, говоря: "Если ты не прекратишь раздражать меня, нам придется развестись". Подобное утверждение вызывает ощущение вины, так как подразумевается, что брак важнее личного счастья каждого из супругов.

Вот чисто наше российско-белорусско-украинское: будто родители должны содержать детей до пенсии. Не указывается даже чьей — родителей или отпрыска. Иждивенчество в чистом виде, позволяющее манипулировать родителями, паразитировать на родительских чувствах.

Как не принять на себя чужую ответственность

Сформулируем ответ в виде следующих правил.

Вы имеете право:

не оправдываться, не объяснять и не извиняться за свое поведение;

сказать: "Меня это не волнует", "Мне это неинтересно", "Поговорим о другом", "Это твои проблемы".

Проиллюстрируем действенность этих правил.

Случай первый.

Жена обращается к мужу:

— Давай в отпуск махнем к морю.

— Езжайте с дочкой, если хотите. Я не поеду.

— Почему?

— Я не люблю жару, плохо ее переношу, ты же знаешь.

— Не обязательно жариться на солнце, можно расположиться под навесом.

— Там жарко не только на пляже, а с утра до вечера. А это не только неприятно, но и вредно. Загорать в нашем возрасте не рекомендуется.

— Но ведь морской воздух и купание очень полезны для здоровья!

— Вот и езжайте. А я поживу на даче, мне там очень нравится.

— Но ведь не случайно люди уезжают в отпуск: перемена обстановки, климата очень способствует отдыху. Люди едут за здоровьем.

— Перемена климата здоровью вредит — это доказано. Молодые это еще не чувствуют, а люди в возрасте должны об этом помнить. Переезд — стресс, жара — стресс, отсутствие привычного нам комфорта — тоже стресс. Большая перемена обстановки — дача. Полное отвлечение

от города, тишина, свежий воздух, 100-процентное высыпание, обилие овощей и фруктов, самых полезных — из нашей полосы. После "южного отдыха" впору идти на отдых, а надо — на работу.

— Нет, ты меня не убедил. Получается, что ты умнее всех. Весь цвет общества устремляется к морю.

— У каждого свои резоны. Мне 59 лет. Почти всю жизнь я делал не то, что хотел, а то, "как все", "как нужно". Хватит. Хочу жить так, как хочу. Я буду отдыхать на даче. Приглашаю и тебя. Это мое слово последнее.

Обратим внимание, что никакие самые убедительные резоны не убеждали собеседницу. Но стоило только высказаться в соответствии с правилом "не оправдываться", как спор оказался исчерпанным.

Второй сюжет. *Как-то по телевизору показали американский фильм о начале творческого пути Майкла Джексона в детском ансамбле, организованном его отцом из пятерых своих детей. Запомнился, в частности, такой эпизод. Джексон-старший возвращается с работы. День получки. Благодушно настроенный товарищ по работе спрашивает Джексона-старшего: "А ты что невесел, ведь деньги в кармане?" На что тот уныло отвечает: "Тебе хорошо, у тебя всего лишь двое детей, а у меня их семеро! Попробуй, прокорми". Но тот продолжает веселиться: "А кто тебе велел столько их настрогать! О чем ты думал?!"*

В общем — "это твои проблемы". Для американцев с их эгоизмом и индивидуализмом чужие переживания мало что значат. Для славянской души сопереживание — более знакомая вещь, и нам выпалить "это твои проблемы" труднее, чем им. Это требует усилия, поскольку не отвечает нашим традициям. Впрочем, молодые люди, насмотревшись американских фильмов, говорят так с удивительной для старшего поколения легкостью.

Непосредственно защита

Рассмотренные нами первая и вторая стадии защиты можно назвать предзащитой, так как они носят либо профилактический (не давать информации), либо предварительный (молча принять решение — осознать, что вами собираются управлять) характер.

Теперь настал черед перейти непосредственно к защите. Он подразделяется на активную и пассивную. Начнем с более простой — с защиты пассивной.

9.4. ПАССИВНАЯ ЗАЩИТА

Я в тайну масок все-таки проник.
Уверен я, что мой анализ точен:
И маска равнодушия у иных —
Защита от плевков и от пощечин.

В. Высоцкий. Маски

Сущность этой защиты

Пассивную защиту рекомендуется применять в следующих случаях:

— когда вы не знаете, как поступить;

— когда не хотите портить отношения с манипулятором.

Единственное, что нужно для применения пассивной защиты — проявить выдержку. О том, что способствует этому, — в конце этого раздела.

Пассивная защита может осуществляться в следующих формах.

· Никак не реагируйте на слова манипулятора, молчите, делая вид, что не расслышали, не обратили внимания, не поняли.

В разговоре это сделать нетрудно. История сохранила немало случаев, когда это было и нелегко, и небезопасно. Но находчивость отмечала многих выдающихся деятелей.

Британский адмирал Нельсон, получив через сигнальщика приказ командующего эскадрой выводить свой корабль из сражения, ответил: "Я иногда могу быть слепым и не увидеть". Намекнув тем самым на то, что один глаз у него незрячий, он приложил подзорную трубу именно к своему невидящему глазу.

· Делайте вид, что «туповаты», не поняли, о чем речь.

· Заговаривайте совсем о другом (основание то же).

· «Соглашайтесь» с предложением манипулятора, но обусловливая согласие тем, что зависит от вас; это позволит в дальнейшем при желании "отыграть назад".

Дуб и Тростник спорили, кто сильней. Подул сильнейший ветер, Тростник дрогнул и пригнулся, и оттого остался цел, а Дуб встретил

ветер всей грудью и оттого был выворочен с корнем (из басни Эзопа).

Эзоп выводит мораль: с сильнейшим не надо спорить (а мы добавим: того, кто не умеет временно отступить, скорее ждет поражение).

· Повторяйте просьбу манипулятора, но с вопросительной интонацией, требуя тем самым продолжить его речь; если же манипуляция производится действием, повторите это действие.

· Опасность, грозящая вам, перекладывается на него.

В силе этих приемов мы убедимся позже на примерах этого раздела, а затем и многих последующих.

А пока обратим внимание на следующее методологическое обстоятельство. В отличие от описываемых далее активных методов пассивные методы не извлекают на поверхность тайные намерения манипулятора. Но поскольку последние направлены против намеченной жертвы, то предание их огласке привело бы к конфликту.

Оставление же намерений агрессора в тени позволяет мягко уйти от конфликта, избежав в то же время участи жертвы.

А теперь — обещанные примеры пассивной защиты. Смысл пассивной защиты — в задержке спонтанных реакций. Неожиданность — важное преимущество манипулятора. Все пассивные методы "сбивают темп" атаки, давая жертве время для обдумывания ситуации. А манипулятора они заставляют или раскрыть свои замыслы, или отказаться от них.

Метод Джавахарлала Неру

Выдающийся политический деятель, премьер-министр Индии Джавахарлал Неру никогда не говорил «нет». Но если к нему обращались с предложением, его не устраивавшим, он попросту молчал. Он не говорил ни слова, сколько бы ни тянулась эта пауза. Он мог сидеть так сколь угодно долго, то ли задумавшись, то ли оцепенев. Итог подобной психологической дуэли всегда был один — собеседник ретировался, не добившись желаемого.

Читатель, вне сомнения, узнал здесь первый прием из перечисленных.

Назойливые просители

Один из работников НИИ написал книгу. Поздравляя его, каждый из коллег давал понять, что уж ему-то автор должен подарить эту книгу. Но число «авторских» экземпляров строго ограничено, и удовлетворить все подобные пожелания автор просто не в состоянии. *"В кабинете одного из*

руководителей произошел разговор:

— Поздравляю с новой книгой!

— Спасибо. У меня такой вопрос…

— Показали бы! Прячете от родного начальства…

— Нет, почему же. Вот, экземпляр у меня с собой.

— Позвольте полюбопытствовать.

— Пожалуйста, смотрите. (Подает томик. Чиновник, листает.)

— Да, интересно почитать. Подарили бы!

— С удовольствием. Но этот экземпляр — с моими пометками для использования в работе с практикантами. Пометки мне нужны, а вам они ни к чему. Когда у меня освободится «чистый» экземпляр, с удовольствием презентую его вам".

Атака отбита без потерь. И теперь руководителю неудобно напоминать о книге. Автор сделает подарок, когда сочтет это нужным. (Разумеется, это не та ситуация, когда посетитель полностью зависим от хозяина кабинета.) Читатель наверняка увидел четвертый прием.

А теперь третья история.

"Храпун"

Командированный пришел в гостиницу, а там все места заняты, кроме одного, в двухместном номере. Администрация предупреждает, что сосед необычайно громко храпит…

Однако утром командированный выходит свежий и отдохнувший. Его спрашивают:

— Как вам удалось выспаться при таком храпе?

— Я зашел в номер — он храпит. Я подошел, поцеловал его в щечку и сказал: "Спокойной ночи, противный". Он проснулся и не только не храпел, но даже и глаз-то не сомкнул!

От догадливого читателя, разумеется, не укрылось, что здесь командированный употребил шестой прием. Надеемся, что эта "шутка юмора" помогла понять всю серьезность данного приема.

Невоспитанный инженер

Инженер И. встречается с коллегой К., заводит разговор, развивает его, а затем почти без перехода вдруг прощается и уходит по своим делам. Это случается регулярно, можно бы уже и привыкнуть. Но К. все равно каждый раз испытывает неловкость, которая возникает сразу, как

только он увидит коллегу И. Но однажды К. торопился и первым прервал разговор на полуслове, поразившись своей невоспитанности. На душе вдруг стало так легко и весело!

Инженер К. справился с манипуляцией тем, что нарушил стандарт, которого придерживался, — воспитанностью. До сих пор этот стандарт в отношениях с И. делал его уязвимым для манипулирования. Разорвав путы воспитательных штампов, К. испытал чувство освобождения от зависимости. Для этого не обязательно становиться невоспитанным, достаточно не быть рабом своей воспитанности. А применен был фактически пятый прием.

И последний прием.

Одиссей и сирены

Разрываемый любопытством послушать пение сирен и сдерживаемый страхом оказаться их пленником и погибнуть, Одиссей нашел способ заблокировать свой автоматизм, правда, не психологическим, а вполне физическим образом: приказал привязать себя к мачте. Этот внешний способ совладания с собой может послужить аналогом и внутреннего совладания — задержки реакций на выходе. (Кстати, своих матросов он уберег от пения сирен тем, что перекрыл слуховой канал восприятия — приказал залить их уши воском.)

"Перевод стрелок"

Петров кричит на свою жену:
— Посмотри на себя в зеркало!
Петрова пошла к зеркалу, смотрит и бормочет:
— Да-а, не ахти. Так и надо этому Петрову!

Еще одна группа резервов

Чтобы не пойти на поводу у хорошо подготовившегося манипулятора, требуется некоторое самообладание… Предварительный этап осознания, что вами манипулируют, занимает мысли адресата, удерживает его от спонтанных действий, на которые рассчитывает манипулятор, и тем самым способствует самообладанию.

Но полезно владеть и специальными приемами, к которым мы сейчас и переходим.

Как сохранить самообладание

Непросто, но важно

В ситуациях противостояния, когда на вас давят высказывания, затрагивающие ваше достоинство, на первое место выдвигается умение проявить выдержку, самообладание.

Сделать это бывает вовсе непросто. Но крайне важно, так как потерявший самообладание — находка для манипуляторов. Поэтому приведем некоторые способы достижения этого.

Разглядывание

Как известно, негативная информация более всего воздействует через слух. Поэтому в напряженных ситуациях следует фиксировать внимание не на слуховых ощущениях, а на зрительно воспринимаемых объектах.

Оппонент, раздражающий вас, продолжает говорить что-то, а вы, чтобы отгородиться от действия его речи, постарайтесь увидеть его лицо — как можно отчетливее, во всех деталях, как если бы вы собирались затем по памяти нарисовать его портрет.

Следует смотреть молча, очень внимательно, но не «пялиться», а именно рассматривать. Во время этой умышленной паузы постарайтесь увидеть как можно больше деталей обстановки рядом с разгоряченным собеседником.

Кто бы ни был противником — начальник, коллега или подчиненный, старший или младший по возрасту, ваше внезапное, неожиданное молчание непременно вызовет ослабление его напора.

Сознательно сохраняемое спокойствие всегда является проявлением силы духа и поэтому дает огромное преимущество. Вот почему оно обладает большой силой воздействия. Но для этого нужно, чтобы ваши молчание и рассматривание были без признаков неприязни и иронии.

Визуализация

Беспокоящая вас ситуация проигрывается в воображении как бы на внутреннем экране и тем самым гасит гнев. Для визуализации надо расслабиться, сосредоточиться на внутренних ощущениях и привести в норму дыхание.

Можно рекомендовать следующие варианты визуализации гнева: 1) уменьшите в росте человека, вызвавшего ваш гнев, пусть он будет карликом, гномом или букашкой; 2) постарайтесь увидеть этого человека в смешном виде (например, в трусах и в каске); 3) представьте гнев в виде пучка энергии, который уходит через вас в землю; 4) придумайте сцену воображаемого реванша по отношению к вашему обидчику и насладитесь «мщением».

Не бегайте, как тигр в клетке

Чтобы быстрее успокоиться, не надо быстро ходить по комнате. Лучше остановитесь и сосредоточьтесь на своих внутренних ощущениях. Следите за своим дыханием. Сделайте его как можно более глубоким. Для этого нужно сделать несколько очень глубоких вдохов и полных выдохов. Если есть возможность, выпейте холодной воды.

Держите паузу

Не спешите с ответом. Держите паузу как можно дольше. Такая пауза позволит быстрее успокоиться, лучше сосредоточиться и подобрать достойный ответ. При этом не стремитесь отомстить партнеру или каким-либо словом задеть его самолюбие. Помните о необходимости "сохранять лицо" как для себя, так и для него. Эффектный хлесткий ответ дает обманчивое преимущество, побуждая противника "дать сдачи" — сейчас или в будущем. Пауза же позволяет и сопернику занять более уравновешенную позицию и, возможно, отказаться от намерения поуправлять вами.

Аналогичное народное средство рекомендуется для тех, кто в силу своей горячности может «выстрелить» мгновенный ответ, могущий поставить его автора в затруднительное положение: досчитайте мысленно до десяти, затем отвечайте.

Физическое состояние

В ситуациях психологического противоборства важно следить за своим физическим состоянием и видом. Если у вас прямая спина, ровное дыхание и твердый взгляд в переносицу оппонента, никому не придет в голову воспользоваться стрессовой ситуацией и попытаться манипулировать вами. Наоборот, проявление растерянности адресата

является указанием на его беззащитность перед манипулятором.

Психологическая защита от закомплексованности

Комплекс неполноценности может стать мишенью для манипулятивного воздействия. Поэтому полезно знать 6 приемов психологической защиты.

· **Компенсация** — тренировка ослабленной функции и/или развитие других функций и умений взамен ослабленных или недостающих. Например, у слабовидящих наблюдается значительное развитие других видов ощущений (слуха, обоняния, осязания).

· **Гиперкомпенсация** — развитие первоначально ущербного качества до максимальных возможностей. Многочисленные примеры этого: приводят ослабленного ребенка в спортивную секцию, чтобы он "поправил здоровье", а ребенок дорастает до звания олимпийского чемпиона. Пример знаменитой фигуристки Ирины Родниной в этом плане отнюдь не единичен.

· **Сублимация** — переведение внутренних конфликтов (фрустрации) в творческую активность. Многочисленны случаи, когда неразделенная любовь приводила к созданию шедевров поэзии, живописи, музыки.

· **Рационализация** — находятся такие объяснения неудач, которые психологически более комфортны. Пример: в басне Крылова "Лиса и виноград" лиса, не имея возможности достать вожделенный плод, отказывается от этого, объясняя — "да он неспелый, ягодки нет зрелой".

Этот же прием рационализации использует «пострадавший» герой следующего аллегорического произведения.

Волк и козленок (басня Эзопа)

Волк проходил мимо дома, а козленок стоял на крыше и на него ругался. Ответил ему волк: "Не ты меня ругаешь, а твоя месть".

Эзоп заключает: выгодные обстоятельства придают иным дерзость даже против сильнейших.

· **Вытеснение** — из сознания изгоняется то, что является раздражителем.

· **Проекция** — свои мотивы приписываются другим людям. Например, обманщики уверены, что все врут. Неверные супруги особенно ревнивы (по себе судят) и т. д.

Целевая установка

Наиболее эффективной пассивная защита становится тогда, когда установка на борьбу сменяется установкой на сотрудничество.

Лучший способ защиты — суметь прийти к взаимному ненападению.

Надеемся, что многое из рассмотренного выше поможет в достижении этой цели.

9.5. АКТИВНАЯ ЗАЩИТА

> Они бросились в бой и победили, когда осознали, что побеждают.
>
> *Тит Ливий*

Психологическая дуэль

Опыт показывает, что в большинстве случаев манипулятор, натолкнувшись на пассивную защиту, прекращает свои попытки.

Ведь его главное преимущество — в стремительности натиска, неожиданности, и у вас нет времени сообразить, как выйти из положения. Повторение посягательств на вас, во-первых, дает вам время для ответа, во-вторых, высвечивает истинную цель манипулятора и разрушает заготовленное им распределение ролей. Для более настырных агрессоров припасены активные методы защиты, к описанию которых мы и переходим.

Главное в них — психологический настрой: не следует стесняться сказать (или дать понять) то, что думаете, чего опасаетесь.

Манипулятор обычно эксплуатирует наше желание выглядеть хорошо. Поэтому не бойтесь показаться плохим, сказав, например: "Боюсь, ты сильно преувеличиваешь мои достоинства" (щедрость, возможности, способности). Эти слова снимают с вас сковывающие путы и открывают широкое поле действий.

Когда применять активную защиту

Применять активную защиту следует прежде всего не тогда, когда

объект манипуляции находится в зависимости (служебной, материальной и т. д.) от манипулятора. Если пассивная защита означает "остановить агрессора", то активная — разоблачить его и нанести ответный удар.

Дело в том, что активная защита является встречным конфликтогеном, не уступающим, а то и превосходящим по силе действие манипулятора. По закону эскалации конфликтогенов, последний (сразу или потом) ответит конфликтогеном еще более сильным, что в итоге приведет к открытому конфликту, в чем зависимая сторона вовсе не заинтересована. (Подробно о конфликтогенах можно прочесть в наших книгах [25 и 26].)

Кроме случаев прямой зависимости есть еще и тормоза, о которых шла речь ранее: воспитание, привычка соблюдать определенные нормы общения удерживают нас от высказываний, могущих обидеть собеседника. Интеллигентному человеку психологически труднее решиться на активные методы защиты от манипуляций.

К вопросу о выборе характера защиты мы еще вернемся.

Защита "Расставьте точки над i"

Не стесняйтесь

Суть этого метода состоит в том, что нужно прямо, не стесняясь, сказать о том, что вас беспокоит. Или потребовать разъяснения: "Куда вы клоните?", "Скажите прямо", "Что вы хотите?" Одна из главных задач данного вида защиты — сделать тайное (намерения манипулятора) явным.

Предположим, к вам обращается знакомый:

— Как у тебя с финансами?

— Да вроде бы в порядке.

— А я поиздержался, детям молока не на что купить. Может, одолжишь до получки?

Сложность в том, что человек этот не только в получку, но и через месяц не отдает. Напоминать неудобно, да и ему отмахнуться ничего не стоит: "Не бойся, отдам. Вот только премию получу". Но не дать тоже неудобно — давно знакомы, сумма небольшая, да и деньги у вас есть, опять же "детишкам на молочишко".

Но ведь не отдаст И так плохо, и так плохо. Стоп, манипуляция! Похоже, про детишек он перегнул. И что теперь, взять их на содержание?.. Расставим точки над i:

— И что это ты такое купил, что даже на еду детям не осталось?

— Да знаешь, как-то деньги разошлись. Думал, премию выпишут, да

вот, «пролетел».

— А что так?

— Да начальник окрысился.

— С чего это?

— А я отказался остаться после смены поработать.

— Дела были?

— Ну да, футбол хотел посмотреть.

— И как, игра понравилась?

— Так себе.

— Выходит, зря отказал начальнику?

— А пошел он! Слушай, так ты мне одолжишь или как?

— Или как.

— Неужели не выручишь?

— Не выручу.

— Ну ты даешь. Не ожидал от тебя. Друг называется!

— Понимаешь, я эти деньги не украл. Я их заработал. Терять их мне жалко. А ты ведь вовремя не отдашь, я знаю.

— Да я гарантию даю!

— Знаю я эту гарантию. Ходи потом, напоминай, а ты будешь завтраками кормить. Нет уж, спасибо.

— Откуда ты взял, что не отдам?

— Так уже было. Да и другие жаловались.

— Кто это другие?

— Те, у кого ты одалживал. У тебя есть еще что-нибудь ко мне? А то у меня — дела.

— Ну ладно, прощевай.

— Будь здоров.

Читатель, вне сомнения, увидел здесь применение сразу нескольких ступеней защиты. Прежде всего — осознание, что имеет место манипуляция. Далее — пассивная защита (перевод разговора на другую тему). Поскольку манипулятор не был готов к разговору, то отвечал не лучшим образом. В результате его ответов у "несостоявшейся жертвы" возникло и окрепло желание расставить точки над і.

От великого до смешного — один шаг

В романе Ф. М. Достоевского "Братья Карамазовы" штабс-капитан Снегирев, узнав, что его сын укусил Алешу Карамазова за палец, разражается следующей тирадой:

"Жалею, сударь, о вашем пальчике, но не хотите ли, я, прежде чем Илюшечку сечь, свои четыре пальца сейчас же на ваших глазах для вашего справедливого удовлетворения и оттяпаю! Хватит четырех-то?"

В такой драматизированной форме Снегирев высказал то, что его беспокоило. Но перейдем от драмы к комедии.

Пассажир поздно ночью подкатывает к подъезду дома на такси.

— Сколько?

— Четырнадцать.

Протягивает водителю пятнадцать и ждет сдачи. Водитель убирает деньги в карман и ждет, когда пассажир выйдет.

— Что, сдачи нет? Тогда прокати меня два раза вокруг песочницы!

Таксист протянул сдачу.

Или такая сценка:

Жара. Пляж. Фотограф с обезьянкой.

Отдыхающий (развязно):

— Это с обезьянкой скока будет стоить?

Фотограф (внимательно глядя на отдыхающего):

— Сфотографироваться? Или что другое?

Окружающие засмеялись.

Находчивый фотограф поставил пляжника на место.

Его обидело развязное поведение отдыхающего, и именно к этому он привлек общее внимание.

Итак…

… защита "Расставим точки над i" разрушает сценарий манипулятора, но практически не наносит ему ущерба. Адресат удовлетворяется тем, что он сам не пострадал, а манипулятор понял, что он своей цели не достигнет.

Встречный удар — контрманипуляция

Ее сущность

Контрманипуляция — наиболее сильная из защит — представляет собой ответную манипуляцию, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием нападающего субъекта.

Исполнение контрманипуляции: сделать вид, будто не понимаешь, что тобой пытаются манипулировать, начать встречную игру и завершить ее внезапным поворотом ситуации, показывающим манипулятору ваше психологическое преимущество, — психологическим ударом, приводящим

к поражению манипулятора.

"Гамлет" Шекспира — пособие, по манипулированию и защите от него

Чтобы убедиться в этом, воспроизведем только одну сцену из «Гамлета» (*Шекспир В.* Комедии, хроники, трагедии. М.: Художлит., 1988, Т. 2. С. 208–209).

*"**Розенкранц:** Мой принц, вы когда-то любили меня.*

***Гамлет:** Так же, как и теперь, клянусь этими ворами и грабителями.*

***Розенкранц:** Мой добрый принц, в чем причина вашего расстройства? Вы же сами заграждаете путь своей свободе, отстраняя вашего друга от ваших печалей.*

***Гамлет:** Сударь мой, у меня нет никакой будущности.*

***Розенкранц:** Как это может быть, когда у вас есть голос самого короля, чтобы наследовать датский престол?*

***Гамлет:** Да, сударь мой, но "пока трава растет"" — пословица слегка заплесневелая.*

(Возвращаются музыканты с флейтами)

А, флейты! Дайте-ка мне одну. Отойдите в сторону. Почему вы все стараетесь гнать меня по ветру, словно хотите загнать меня в сеть?

***Гильденстерн:** О мой принц, если моя преданность слишком смела, то это моя любовь так неучтива.*

***Гамлет:** Я это не совсем понимаю. Не сыграете ли вы на этой дудке?*

***Гильденстерн:** Мой принц, я не умею.*

***Гамлет:** Я вас прошу.*

***Гильденстерн:** Поверьте мне, я не умею.*

***Гамлет:** Я вас умоляю.*

***Гильденстерн:** Я и держать ее не умею, мой принц.*

***Гамлет:** Это так же легко, как лгать, управляйте этими отверстиями при помощи пальцев, дышите в нее ртом, и она заговорит красивейшей музыкой. Видите — это вот лады.*

***Гильденстерн:** Но я не могу извлечь из них никакой гармонии, я не владею этим искусством.*

***Гамлет:** Вот видите, что за негодную вещь вы из меня делаете? На мне вы готовы играть, вам кажется, что мои лады вы знаете; вы хотели бы исторгнуть сердце моей тайны; вы хотели бы испытать от самой низкой моей ноты до вершины моего звука; а вот в этом маленьком снаряде — много музыки, отличный голос; однако вы не можете сделать*

так, чтобы он заговорил. Черт возьми, или, по-вашему, на мне легче играть, чем на дудке? Назовите меня каким угодно инструментом, — вы хоть и можете меня терзать, но играть на мне вы не можете".

Читатель, надеюсь, извинит автора за столь обширную цитату из великого произведения. Но уж очень поучительны эти диалоги!

Розенкранц и Гильденстерн осуществляют манипуляции с целью выведать намерения Гамлета, а также убедить его в добром отношении к нему новоявленного короля. Мишенью воздействия избрана старая дружба со студенческих лет. Поняв это, Гамлет ставит точки над i, говоря "словно хотите загнать меня в сеть". На новый приступ отвечает пассивной защитой — "я это не совсем понимаю", а затем — контрманипуляцией, сравнивая себя с флейтой.

Опыт против молодости

Молодой гаишник останавливает водителя, рванувшего на красный свет:

— Документы!

— Товарищ сержант, у друзей забыл: по триста грамм как выпили, так все из головы вылетело!

Гаишник, не зная, что делать, бежит к старшему:

— Товарищ лейтенант, там мужик пьяный и без документов.

Лейтенант подходит:

— А ну дыхните. Нет, не пьяный. Документы!

Водитель протягивает права.

— А сержант говорит, что вы пьяный и без документов.

— Ага, вы его послушайте, он еще скажет, что я на красный рванул!..

Блестящая контрманипуляция!

Стрекоза и Муравей

Сюжет этой известной басни Крылова незатейлив, но очень поучителен. На просьбу бездельницы Стрекозы приютить ее на зиму трудяга-Муравей отвечает: "Ты все пела — это дело. Так поди же попляши!" Манипуляция Стрекозы — перекладывание ответственности и расплаты за свое легкомыслие на Муравья. Контрманипуляция коротка — она вся уместилась в приведенном ответе Муравья.

Байкеры и "дальнобойщики"

Следующая история демонстрирует манипуляцию и контрманипуляцию, производимые не словами, а действиями мотоциклистов-хулиганов и шофера.

Придорожное кафе. Заходит водила-дальнобойщик, заказывает мясо. Тут в кафе вваливаются три байкера и забирают заказ дальнобойщика. Тот расплачивается и уходит. Официантка подходит к байкерам, и один из них говорит ей:

— Козел! Даже за себя постоять не умеет!

Официантка:

— Да он еще и водить не умеет! Только что выезжал со стоянки — раздавил три мотоцикла…

Автомобиль и кофе

Муж и жена едут в автомобиле. Муж за рулем. Не справившись с управлением, налетает на столб. Жена:

— Ты разбил машину!

— А у тебя каждый день то молоко «сбегает», то кофе!

— Сравнил! Машина и кофе…

— Я ошибся только раз, а ты — ежедневно!

Оставим супругов перебрасывать вину друг на друга. По-видимому, их отношения носят манипулятивный характер, поэтому дать другому козырь в виде собственной вины никто не хочет. Вина другого — отличная мишень для последующего манипулирования. Диалоги такого рода симметричны, инициатором нередко выступает и другая сторона:

— Ты разбила машину!

— А ты разбил мне жизнь!!!

Находчивый нарушитель

Милиционер останавливает пешехода, перешедшего улицу на красный свет светофора:

— Нарушаете!

— Скажите, пожалуйста, что должен сделать работник милиции, видя, что кто-то собирается нарушить правила?

— Кто вы такой, чтобы допрашивать меня?

— Я преподаватель Академии МВД. Помогу вам с ответом: работник милиции должен прежде всего принять меры по предотвращению

нарушения. Вы ведь видели, что человек задумался. Почему вы не подали сигнал с помощью свистка?

— Товарищ преподаватель, мы ведь не на экзамене.

— Пока да. Ну, а коль надумаете учиться дальше, можем встретиться и на экзамене.

— Надеюсь, вы меня «резать» не будете?

— Не буду. До встречи?

— До свидания.

Как видим, борьба шла вокруг ответственности за совершенное нарушение правила дорожного движения. Кто ответствен, тот виноват и должен понести наказание. Самое пикантное в данной ситуации, что пешеход вовсе не был преподавателем Академии МВД, а лишь исполнил его роль.

Опоздания

Встретились мужчина и женщина. Она:

— Ты почему не бритый?!

— Это щетина отросла, пока ждал тебя!

Тот, кому приходиться ждать, испытывает дискомфорт не только потому, что ждать мы не любим, но и оттого, что ожидающий по существу является жертвой манипуляции: ему кажется, что им пренебрегают.

Один мужчина, говоря о своих отношениях с женой, среди хорошего, что сказал о ней, отметил и такую деталь: "Сколько мы ни встречались — она никогда не опаздывала! Я чувствую, что дорог ей".

Друг заставил другого ждать. Когда пришел, услышал:

— Ты, когда назначаешь свидание с женщиной, опаздываешь?

— Что ты, никогда.

— А я думал, что приходишь, когда вздумается. Или женщина тебе дороже друга?

Анекдотические диалоги

Контрманипуляция является сердцевиной многих анекдотических ситуаций.

— Я была дурой, выйдя за тебя замуж!

— Да, но я был тогда так увлечен тобой, что этого и не заметил.

* * *

— Слышь, Вань! Мне сегодня мой шеф сказал, что я просто красавица!

— Ну теперь ты убедилась, что он извращенец?

* * *

Решили как-то татары написать в ООН петицию по поводу оскорбительной поговорки "Незваный гость хуже татарина". Требуем, мол, положить конец такому оскорблению целого народа. В ООН посовещались — действительно, оскорбительно. И приняли резолюцию: "Отныне поговорку читать так "Незваный гость лучше татарина!".

Во всех рассмотренных в данном разделе ситуациях адресат принимал условия игры, заданные манипулятором. Затем, продолжая эту игру, обращал замысел инициатора против него самого.

Бумеранг

Кавказец с шишками на лбу и разбитыми в кровь руками стоит на обрыве и держит бумеранг, внимательно его разглядывая. Подходит к нему другой кавказец и спрашивает:

— Слушай, что это?

— Не знаю.

— Слушай, зачем это?

— Не знаю.

— Так выкинь на фиг, да?!

— Слушай, сам выкинь, да?!

* * *

Американский конгрессмен, много лет назад усыновивший мальчика, рассказывал мне, как однажды одноклассник обозвал парнишку «приемышем».

— Ну и что? — парировал тот. — Зато мои родители взяли хорошего ребенка, а у твоих выбора не было.

Контрманипуляция напоминает бумеранг — энергия атаки возвращается и поражает агрессора. Контрманипуляция как прием психологического единоборства имеет аналог в противоборствах физических. Это японская борьба айкидо: в ней не противостоят удару, а

продляют его. Противник теряет равновесие и оказывается повержен.

Какая защита лучше?

Этот вопрос возникает и сам по себе, на него наводит и жесткость некоторых контрманипуляций: "не перегнуть бы палку", получив конфликт там, где можно сохранить мир.

Все решает только сам защищающийся, исходя из общей ситуации. Главное, и это показало предыдущее, у него есть богатый выбор: от "не услышать" — до контрманипуляции, от слабого противодействия — до самого сильного.

Всегда ли защищаться?

Иногда, чувствуя, что нами манипулируют, можно и поддаться манипулятору. Это целесообразно, когда ущерб от манипуляции меньший, чем от ухудшения отношений с инициатором скрытого управления. Или когда видишь, как другими действиями можно компенсировать свой проигрыш от манипуляции.

Так нередко случается, например, во взаимоотношениях подчиненных с руководителями и вообще в ситуациях зависимости от манипулятора. Надо сказать, что скрытое управление, осуществляемое руководителем, если оно достаточно искусно выстроено, доставляет подчиненному меньше моральных издержек, нежели прямое командование.

Нам известны случаи, когда творческие личности, вынужденные подчиняться администратору, получали в качестве компенсации моральное удовлетворение, видя как начальник вынужден искать ходы для управления более талантливым подчиненным.

Худой мир или хорошая драка?

Наиболее интересен, на наш взгляд, вопрос о самом сильном ответе — контрманипуляции.

Если она окажется более сильной, чем сама манипуляция, то, по закону эскалации конфликтогенов, это может спровоцировать еще более сильный конфликтоген со стороны манипулятора и далее — по нарастающей — к конфликту.

Еще великий Будда высказал замечательную мысль: "Только та победа является истинной, когда никто не чувствует себя побежденным".

Вспомнился в связи с этим такой случай. Двое друзей были в гостях, и один из них заспорил с кем-то из присутствующих о том, "как сказано у Шекспира" в одной из его пьес. Обратились к другу, который был шекспироведом. Тот определил, что приятель не прав. Когда они вышли, тот, возмущенный, накинулся на друга: "Ведь я же прав!" — "Да, ты прав, но если бы я подтвердил это, ты был бы врагом этому человеку до конца дней. А он умеет мстить. Так что посчитай, что лучше".

Поучительный случай дипломатичности связывают с именем Ходжи Насреддина: *когда к нему обратились двое спорящих, он сказал каждому из них, что тот прав. "Но ведь так не может быть, — сказал третий. — Они утверждают противоположное!" — "Знаешь, и ты прав".*

С другой стороны, плохие отношения, маскируемые внешним участием, заботой, — благодатная почва для манипуляторов. Поэтому иногда полезнее обнажить истинные отношения, и тот, кто не побоялся это сделать, получает психологическое преимущество.

Так что, как поется в известной песне: "Думайте сами, решайте сами, иметь или не иметь". Выбирайте способ защиты себе по вкусу, по возможностям и по ожидаемым последствиям.

9.6. ОТ БЕГСТВА ДО УПРАВЛЕНИЯ

Традиционные формы защиты

Другой вариант классификации психологических защит предложил Е. Л. Доценко [4], который мы изложим, следуя этому автору. Он исходил из того, что психологическую защиту можно рассматривать как частный случай защиты вообще. Поэтому имеет смысл рассмотреть, какие в принципе способы защиты имеются в арсенале адресата при наличии любой угрозы.

Самым древним способом защиты, по-видимому, надо признать бегство. Вслед за ним — замирание и прятанье (уход в укрытие) и лишь затем — встречное нападение на агрессора или стремление повлиять на его поведение. По крайней мере их можно наблюдать практически у всех видов животных.

Эти же способы обнаруживаются и в истории человеческих отношений: в боевом единоборстве воинов, в военных действиях дружин и

государств. Здесь просматриваются полные аналогии с уже указанными способами:

1) бегство и различные его видоизменения — отступление, уклонение, задержка;

2) маскировка как аналог замирания, стремление стать невидимым для противника;

3) использование естественных и создание искусственных преград и укрытий в виде стен, рвов (прямо заимствуя идеи из особенностей ландшафта: плотный деревянный частокол, «перенесение» реки или оврага к стенам своего города и пр.), а как облегченная модификация — использование переносных преград: щитов, кольчуг, доспехов и т. п.;

4) атака на агрессора — активная защита по принципу "лучший способ защиты — нападение";

5) управление поведением и/или намерениями действительного или потенциального агрессора — задабривание, применение хитростей и иных уловок.

Преобладание пассивных форм защиты, возможно, объясняется тем, что активная защита как у животных, так у людей имеет место лишь в тех случаях, когда опасность исходит от иного субъекта (человека или животного), тогда как пассивная защита применяется также по отношению к стихиям и к другим факторам несубъектного происхождения.

Итак, имеется пять исходных форм защиты: бегство, прятанье (уход в укрытие), замирание (маскировка), нападение (уничтожение, изгнание) и контроль (управление). При этом очевидна возможность попарного соотнесения активных и пассивных форм защитных действий, вместе с тем образующих самостоятельные переменные защитного процесса. Так, пара *бегство — нападение* может быть объединена по достигаемому результату — увеличение межсубъектной дистанции до безопасных границ. Различие заключается в средстве его достижения. В бегстве происходит удаление себя, а при нападении (под которым понимается стремление изгнать или уничтожить) — удаление агрессора. Пара *укрытие — контроль* соотносится с изменением параметров воздействия: укрытие задействует преграды, затрудняющие влияние со стороны агрессора, а контроль, наоборот, снимает препятствия для обратного влияния — уже на агрессора.

Без пары, на первый взгляд, остается *замирание*. Но если определить переменную, с которой это действие корреспондирует, а именно прекращение потока информации о себе, поступающей к агрессору, то нетрудно восстановить второй член пары — *игнорирование*, которое останавливает поток информации об агрессоре и угрозе. Использование

этой тактики оправдано, если сама информация представляет опасность (например, обвинения, слухи, тяжелые пророчества) или когда остальные формы защиты по каким-либо причинам не задействуются и происходит адаптация к раздражителю.

Таким образом, получается шесть стереотипных действий, объединенных в дополняющие пары: *убежать — изгнать, спрятаться — овладеть, затаиться — игнорировать*. Каждая пара задает свой параметр процесса защиты: дистанцирование с агрессором, управление потоком воздействия, управление информационным каналом (см. таблицу ниже).

Переменные	Пассивная форма	Активная форма
Дистанцирование с агрессором	Удаление себя: бегство, уход	Удаление агрессора: изгнание, уничтожение, агрессия
Контроль характера воздействия	Блокировка - выставление препон: барьера, "щита", поиск укрытия	Контрвоздействие: контроль над агрессором, подчинение, управление им
Блокировка информации	О себе: маскировка	Об агрессоре: игнорирование или отрицание

Указанным действиям предлагается придать статус базовых защитных установок. Незначительная модификация применительно к уровню межличностных отношений позволяет наполнить их следующим содержанием.

Уход

Состоит в увеличении дистанции, прерывании контакта, выведении себя за пределы досягаемости влияния агрессора. Проявление этого вида защиты: смена темы беседы, нежелание обострять отношения (обход острых углов), стремление уклониться от встреч с тем, кто является источником неприятных переживаний, избегание травмирующих ситуаций, прерывание беседы под благовидным предлогом и т. п. Крайним выражением данной тенденции может быть полная замкнутость, отчуждение, отказ от контактов с людьми.

Изгнание

Это увеличение дистанции, удаление агрессора. Вариации проявлений: выгнать из дома, уволить с работы, отослать куда-нибудь под приемлемым предлогом, осуждение, насмешки, унижение, колкие замечания. Крайним

проявлением данной тенденции выступает убийство — защитная по происхождению агрессия, доведенная до своего логического завершения (например, убийство своего мучителя — морального или физического). Осуждение и насмешка относятся к стратегии изгнания, поскольку это частичное убиение, уничтожение какой-то части другого: опасных черт характера, привычек, действий, намерений, склонностей и т. д.

Блокировка

Заключается в контроле воздействия нападающего, выставлении преград на его пути. Вариации:

— смысловые барьеры ("мне трудно понять, о чем идет речь");

— ролевые ограничения ("я на работе, поговорим потом");

— "маски", которые принимают на себя основной «удар» ("это не я — это у меня характер такой", "мы лишь исполняем решения руководства.

Все претензии — к нему"). Крайнее выражение: ограждение себя, полная самоизоляция.

Управление

Его смысл — контроль воздействия, исходящего от агрессора, влияние на его характеристики:

— плач (стремление разжалобить) и его ослабленные виды — жалобы, ноющие интонации, вздохи;

— подкуп или стремление умилостивить;

— попытки подружиться или стать членами одной общности ("своих не бьют");

— спровоцировать желаемое поведение и т. д.

Сюда же попадает контрманипуляция. Предельное выражение — подчинение другого, помыкание им.

Замирание

Это контроль информации о самом субъекте защиты, ее искажение или сокращение подачи. Проявления: маскировка, обман, сокрытие чувств, отказ от действий, чтобы не проявлять себя (не навлекать беду). Крайняя форма — оцепенение, тревожная подавленность.

Игнорирование

Проявляется в контроле информации об агрессоре, в наличии или характере угрозы с его стороны, в ограничении по объему информации или искаженному восприятию. Например, стереотипизация ("да он просто хулиганит"), умаление степени угрозы, объяснение позитивными намерениями ("он желает добра"). Предельное проявление — критическое искажение, утрата адекватности восприятия, иллюзии.

Смешанные тенденции

Как это часто случается со всякими типологиями, при встрече с реальностью оказывается, что можно обнаружить немало промежуточных или совмещенных случаев. По отношению к защитам это обстоятельство не является недостатком. Зная базовые установки, мы можем выделять композиции из двух или более тенденций, лучше понимая их внутреннее устройство. Например, такой известный прием, как "ушел, хлопнув дверью", содержит в себе, кроме основной реализованной установки — сам уход, дополнительно черты маскировки бегства гневом и попытки повлиять на агрессора — припугнуть своей «грозностью». В приеме "я с тобой говорить не хочу" совмещены уход от травмирующего контакта, изгнание (отвержение) оппонента и стремление сделать его более управляемым.

Базовые защитные установки порождают большое разнообразие межличностных защитных действий, играя роль направляющих тенденций, функции защиты: дистанцирование, контроль потоков воздействия и информации.

Скрытый характер способов защиты

Поскольку манипуляция преимущественно носит тайный характер, наличие угрозы адресатом воспринимается в основном неосознанно. Защитные действия его также остаются не замеченными, а в случаях, когда они обнаруживаются, им приписываются приемлемые для данных условий объяснения. Поведенческие проявления защиты от манипуляций в общем выглядят привычно (и прилично).

Например, уход может проявиться в попытках прервать контакт, сменить тему беседы, изменить хоть что-нибудь в окружающих условиях. Объяснения каждый раз будут вполне здравыми ("Вы не против, я закрою форточку? Сквозит".). Изгнание может проявиться в том, что человек начинает чаще атаковать партнера, организующего манипулятивное

давление: отпускать колкости, раздражаться. Блокировка вполне может выглядеть как рассеянность (не следит за нитью разговора) или выдвижение для обсуждения менее значимых тем, невербально — как организация «щитов» между собой и партнером и пр.

Неспецифическая защита

При соответствующей квалификации несложно во внешнем поведении адресата заметить признаки возникновения неспецифической защиты:

· *Легкое покачивание адресатом головой в горизонтальной плоскости в момент, когда он уже почти готов согласиться (последний всплеск неосознаваемого сопротивления — отрицание).*

· *Упавший голос и чуть замедлившиеся движения в момент, когда ловушка захлопнулась, но пока еще не стало ясно, что же произошло (замирание).*

· *Острые позывы в туалет, возникающие у адресата в самый важный для манипулятора момент (неосознаваемое бегство).*

Разные виды неспецифических защит в отношении манипуляции, возможно, имеют разную степень эффективности. Такая переменная, как дистанцирование от агрессора в виде ухода или изгнания, противостоит стремлению манипулятора к усилению контакта с жертвой (присоединение) и в этом смысле действительно способна обеспечить адресату защиту. Наоборот, игнорирование угрозы манипулятивного вторжения может оказаться лишь на руку манипулятору.

Глава 10. Трансактный анализ и прогноз общения

10.1. АНАЛИЗ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ

Предварительные знания того, что хочешь сделать, дают смелость и легкость.

Д.Дидро

Основные идеи

Словосочетание "трансактный анализ" дословно означает "анализ взаимодействий". В нем заложены две глубокие идеи: 1) мультипликативная природа общения; 2) разделение процесса общения на элементарные составляющие и анализ этих элементов взаимодействия.

Идеи эти, оказавшиеся довольно продуктивными, появились сравнительно недавно — в 60-х годах XX века — в работах американского психотерапевта Эрика Берна.

Три основные позиции

Берн подметил, что в зависимости от ситуации, общаясь, мы принимаем одну из трех позиций, которые он условно назвал Родитель, Взрослый, Дитя. В дальнейшем будем их сокращенно обозначать Р, В, Д. Важно отметить, что никакого отношения к возрасту эти позиции не имеют. Каковы критерии отнесения к одной из позиций?

· **Родитель** — требует, оценивает (осуждает или одобряет), учит, руководит, покровительствует.

· **Взрослый** — рассудительность, работа с информацией.

· **Дитя** — проявления чувств, беспомощности, подчинения.

Примеры

Руководителю сообщили, что необходимо быть на некоем совещании.

Идти надо, но не хочется. Первый голос: "Пустая трата времени на этом совещании, а здесь стол от бумаг ломится". Второй голос: "Вообще-то это входит в число обязанностей, да и какой пример подам подчиненным, нарушая порядок". Третий: "Не приду — шеф разозлится, неприятностей не оберешься". И решение: "Ладно, пойду, но возьму с собой работу, сяду подальше, поработаю с бумагами". Первый голос — позиция В, вторая — Р, третий — Д. Решение — это разумный компромисс между этими позициями.

Еще один пример. *Одна дама борется со своей полнотой. Сегодня, в день рождения одной из коллег, в комнате появился торт — готовятся отметить это событие. Увидев угощение, дама слышит три внутренних голоса. Первый: "Какой вкусный торт!" Второй: "Здесь верных 500 килокалорий". Третий: "Съешь, подкрепись, все равно уже время обеда". Конечно, это последовательно выступают Дитя, Взрослый, Родитель. В итоге принимается компромиссное решение — съесть маленький кусочек.*

Впрочем, компромисс может и не состояться, если одна из позиций ближе к внутреннему состоянию человека. В последнем случае могла одержать чистую победу и позиция Д (А! Один раз живем!), и позиция В (полный отказ от угощения)

Остроумный наш народ к мультипликативной теории пришел на основе своего многотрудного опыта:

Идет мужик мимо пивной. Внутренний голос спрашивает его: "Зайдешь?" Мужчина стиснул зубы и — мимо. Тогда внутренний голос говорит: "Ты как хочешь, а я зайду!"

Понятно, что вопрос задавал Взрослый. Позиция Р проявилась в попытке проигнорировать предложение. Победила позиция Д — желание получить удовольствие.

Что дает трансактный анализ

В любой ситуации в той или иной степени проявляется каждая из трех позиций Р, В, Д. Искусство состоит в том, чтобы правильно определить решающую из них, в соответствии с которой и действует человек. Знание этой позиции позволяет предвидеть поведение собеседника и, следовательно, скрыто управлять им посредством введения его в соответствующую позицию.

Пристройка

Известный российский теоретик театра П. М. Ершов, анализируя взаимодействие актеров на сцене, ввел понятие, оказавшееся очень полезным в психологическом анализе, в том числе и в трансактном (см. *Ершов П.М.* Режиссура как практическая психология. М.: Искусство, 1972).

Это понятие — «пристройка». Пристройка сверху осуществляется при проявлении своего превосходства, пристройка снизу — подчинения, пристройка рядом — равного партнерства. К примеру, начальник — подчиненный, старший — младший; у первых естественна пристройка сверху, у вторых — пристройка снизу. У коллег одного возраста и положения ограниченна пристройка рядом. Попытка осуществить пристройку сверху может вызвать возмущение. Оценка действий другого человека — это пристройка сверху. Комплимент, а тем более лесть — пристройка снизу.

Признаки пристроек

· **Сверху** — стремление доминировать; внешне может выглядеть как поучения, осуждения, советы, порицание, замечания, обращения «ты», «сынок», высокомерные или покровительственные интонации, похлопывание по плечу, стремление занять более высокое место, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и многое другое.

· **Снизу** — выглядит как просьба, извинение, оправдание, виноватые или заискивающие интонации, наклоны корпуса, опускание головы, подавание руки ладонью вверх и т. п.

· **На равных** — отсутствие пристроек сверху или снизу, стремление к сотрудничеству, информационному обмену, соревнованию; характерны повествовательные интонации, вопросы и т. п.

Трансакции

Это понятие является центральным в трансактном анализе.

Трансакцией называется единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций друг друга. Графически это выглядит так каждый партнер по общению изображается в виде набора всех трех его позиций: Р, В, Д (сверху вниз), а трансакция — стрелкой, идущей от выбранной позиции одного собеседника к предполагаемой позиции другого. Многочисленные примеры этого показаны на приведенных ниже рисунках.

При этом отношение вида Р->Р, В->В, Д->Д, изображаемые горизонтальными стрелками, появляются пристройками рядом (рис. 1–3);

отношения Р->В, Р->Д, В->Д — пристройками сверху (рис. 4–6), а В->Р, Д->Р, Д->В — пристройками снизу (рис. 4–6).

Очевидно, указанными девятью типами исчерпываются все возможные типы трансакций. Ниже мы проиллюстрируем все 9 типов трансакций, начав с тех, где осуществляется пристройка рядом.

Замечания о терминах

Создатели новых разделов науки вынуждены для обозначения вводимых ими терминов либо придумывать новые слова, либо брать уже известные, но наделять их (по соглашению) определенным новым смыслом, действующим лишь в контексте данного раздела науки. При этом обиходное значение этого слова может не совпадать с его значением как термина.

Мы вынуждены обратить на это внимание, ибо уже введенные термины Родитель, Взрослый и Дитя (как и названия трансакций, которые будут введены ниже) имеют смысл, не вполне совпадающий с их бытовыми значениями. Указанием на то, в каком смысле (общепринятом или трансактном) употребляется соответствующее слово, будет являться его написание: если оно с прописной буквы, значит это термин, если со строчной — слово понимается в обыденном смысле.

В качестве примера приведем следующий эпизод.

Ребенок, подражая маминой интонации, говорит отцу: "А мама говорила, чтобы ты не оставлял после себя невымытую тарелку!" Сделано замечание, которое говорит, что ребенок занял позицию Родитель, отдавая отцу позицию Дитя: Р->Д.

Трансакция "Демагог"

Один работник — другому: "Эти начальники хорошо устроились: требуют от нас то, что сами не выполняют". Второй: "Да уж, что позволено Юпитеру, не позволено быку".

Поскольку первый осуждает, то он занял позицию Родитель. К собеседнику он осуществляет пристройку рядом: разговор на равных, то есть имеет место трансакция Р->Р. Она называется **"Демагог"**.

Второй собеседник также принимает позицию Родитель и осуществляет трансакцию Р<-Р. Следовательно, общаются они как Демагоги.

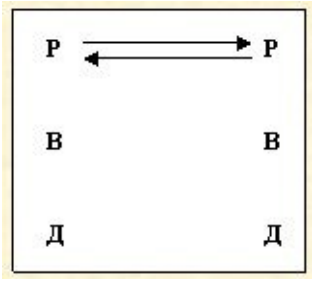


Рис. 1

На рис. 1 приведена трансактная схема этого обмена репликами. Слева всегда изображается начинающий беседу, его мы будем называть **инициатором**, а его собеседника — **адресатом**. Направление стрелок указывает: от инициатора исходит посыл или обратно — от его партнера. На названии трансакций не отражается, исходят посылы от инициатора или от адресата.

В случае, когда стрелки на трансактной схеме расположены параллельно, верхняя — та, которая изображает трансакцию, первую по времени.

Трансакция "Коллега"

"Не подскажете, который час?" — "Сейчас без четверти двенадцать". Обмен информацией — это позиция Взрослый. Имеет место пристройка рядом В->В. Эта трансакция называется **"Коллега"**. Обратная трансакция также имеет вид В<-В, то есть также «Коллега». Изображены они обе на рис. 2.

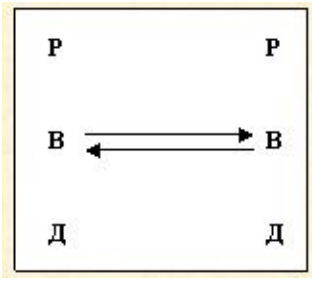


Рис. 2

Другой пример трансакции типа «Коллега». *Руководитель спрашивает своего заместителя: "Как вы думаете, что нужно предпринять, чтобы*

прекратить опоздания на работу?" Заместитель: "У меня есть кое-какие соображения на этот счет".

Трансакция "Шалун"

Одна из сотрудниц обращается к другой: "Может, сбегаем посмотрим сериал, пока начальства нет?" — "Давай". Мотивом первой является желание получить удовольствие, удовлетворить чувство любопытства (что дальше произойдет с героями сериала?). То есть она занимает позицию Дитя и такую же позицию предлагает собеседнице (пристройка рядом). Эта трансакция Д->Д называется **"Шалун"**. Такое распределение позиций принимается и второй стороной. Осуществляется встречная трансакция Д<-Д, то есть также «Шалун», что и показано на рис. 3.

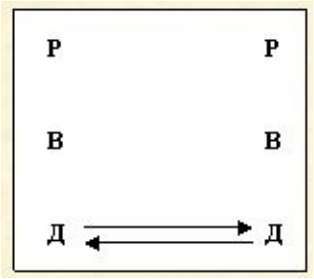


Рис. 3

Трансакция «Профессор» и "Парламентер"

В отличие от трех предыдущих, где реализовалась пристройка рядом, речь теперь пойдет о пристройках сверху и снизу. Приведем соответствующие примеры.

Начальник — подчиненному: "Опаздывая, вы подрываете свой авторитет". — "Я понимаю и сделаю необходимые выводы".

Начальник осуждает подчиненного, то есть занимает позицию Родитель. При этом он осуществляет пристройку сверху, обращаясь к рассудку подчиненного. Значит, имеет место трансакция Р->В. Она называется **"Профессор"** и изображена на рис. 4 стрелкой сверху вниз.

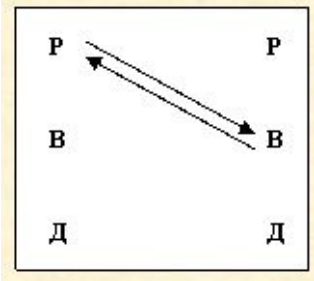


Рис. 4

Данное распределение позиций принимается подчиненным: как человек рассудительный, он признает свой промах (позиция Взрослый) и не оспаривает право руководителя делать ему замечания (пристройка снизу к позиции Родитель). Эта трансакция Р<-В называется **"Парламентер"**. На рис. 4 соответствующая стрелка идет снизу вверх.

Трансакции «Босс» и "Недотепа"

Руководитель — подчиненному: "Как вам не стыдно опаздывать?!" Занимая позицию осуждения (Родитель) и обращаясь к чувству стыда (Дитя), он производит пристройку сверху Р->Д. Такая трансакция называется **"Босс"**.

Если собеседник отвечает: *"Извините, больше не буду"*, то он тем самым принимает заданное распределение позиций: отвечает с позиции Дитя, обращаясь к позиции Родитель, то есть осуществляет встречную трансакцию Р<-Д. Она называется **"Недотепа"** (рис. 5).

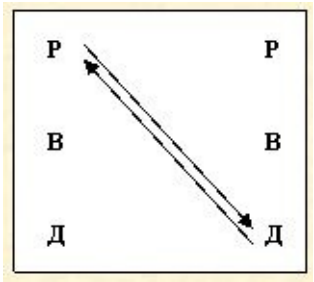


Рис. 5

Трансакции «Воспитатель» и "Почемучка"

Предприниматель — налоговому инспектору (с возмущением): "На

каком основании вы наложили штраф?!" Инспектор: "Давайте разберемся". Достает документы и разъясняет причину наложения санкций.

Другой разговор. Ученик (с обидой): "А за что вы мне поставили тройку?" Учитель: "Ты забыл, что квадратный корень имеет и значение со знаком минус".

В обоих случаях инициатор разговора проявляет чувство обиды, то есть действует как Дитя. Он обращается за информацией к собеседнику, то есть к позиции Взрослый, осуществляет пристройку снизу — Д->В. Она называется «Почемучка».

Собеседник принимает это распределение позиций и осуществляет пристройку Д<-В, называемую **"Воспитатель"** (рис. 6).

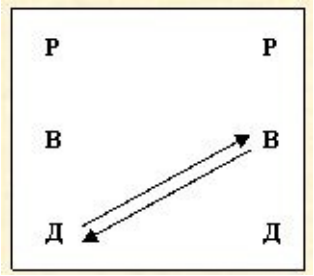


Рис. 6

Трансакции с взаимодополнением

Все изображенные на рис. 1–6 ситуации являются так называемыми трансакциями с взаимодополнением. В них распределение ролей, задаваемое инициатором, принимается адресатом, поскольку это его устраивает: их позиции являются как бы частью одного целого, не противоречащими, а дополняющими одна другую. Обратная трансакция при этом является зеркальным отображением исходной.

Это означает комфортное, бесконфликтное общение. Но, к сожалению, так бывает далеко не всегда.

Трансакции без взаимодополнения

Если распределение позиций, задаваемое инициатором, не устраивает адресата, то это может привести к конфликту, то есть является **конфликтогеном**. Чем сильнее рассогласование позиций, тем сильнее

конфликтоген и большая вероятность возникновения конфликта. Рассогласование позиций может содержать и «уколы», подчас болезненные, для одного (или обоих) партнеров.

На трансактной схеме рассогласование проявляется в том, что стрелки будут непараллельны. Могут они и пересечься. Пересечение стрелок означает сильный конфликтоген, ссору или состояние накануне ссоры. Рассмотрим соответствующие примеры.

"Парламентер" против "Босса"

Вернемся к ситуации, когда работник жалуется коллеге на начальство (см. "Демагог"). В ответ на трансакцию «Демагог» второй работник может не согласиться с первым: *"Смотря какой начальник. Про своего шефа, например, я так сказать не могу"*. Возражая против демагогического обвинения, второй занял рассудительную позицию, то есть позицию Взрослый с трансакцией «Парламентер». Соответствующая схема изображена на рис. 7.

Возникшее рассогласование позиций может привести к спору, а потом, возможно, даже и к ссоре между собеседниками, то есть является конфликтогеном. Рассогласование позиций составляет здесь одну ступень (между В и Р).

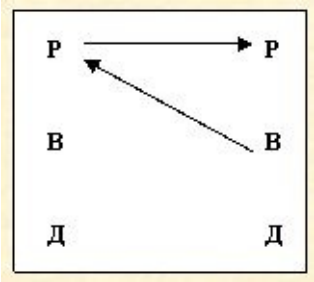


Рис. 7

"Коллега" против "Шалуна"

Обратимся теперь к рассмотренному ранее примеру с трансакцией «Шалун». Предположим, что сотрудница не принимает предложение сбежать с работы, реагируя, например, так: *"Дай мне, пожалуйста, ведомость за прошлый месяц"*. Ясно, что это трансакция В<-Д, то есть «Коллега». Пропустить мимо ушей, сделать вид, что не услышал, — это

конфликтоген, хотя и не такой сильный, как в нижеследующем сюжете.

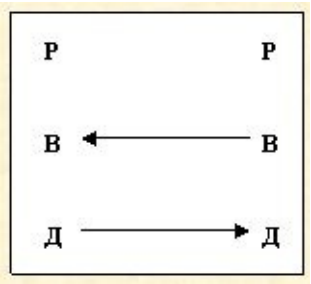


Рис. 8

Рис. 8 показывает, что рассогласование позиций здесь в сумме составляет две ступени (между В и Д и у инициатора, и у адресата).

"Босс" против "Шалуна"

Предположим, что в предыдущей ситуации сотрудница выразила свое несогласие более решительным образом: *"Как не стыдно такое предлагать? А работать кто будет?!"*

Это явно позиция Родитель и трансакция Д<-Р ("Босс"), что и отображено на рис. 9.

Конфликтность данного ответа очевидна. На приведенной схеме сила этого кофликтогена иллюстрируется, во-первых, значительным расхождением позиций (на 2 ступени у адресата), и, во-вторых, ярко выраженной пристройкой сверху.

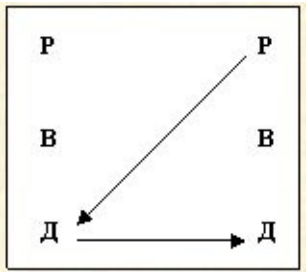


Рис. 9

"Босс" против "Коллеги"

Начальник сводного отдела: "Я хочу посоветоваться, что

предпринять, чтобы службы не срывали сроки сдачи отчетов". Руководитель: "Здесь и обсуждать нечего! Слабо требуете!"

Или ситуация в семье:

Муж обращается к жене: "Дорогая, ты не видела, где ключи?" — "Ослеп, что ли, вон на трюмо лежат".

На трансакцию «Коллега» адресат в обоих случаях отвечает пристройкой сверху, занимая позицию Родитель (осуждение), отдавая первому собеседнику позицию Дитя (беспомощность), то есть отвечает трансакцией «Босс».

Такая реакция — сильный конфликтоген, и изображение ситуации на рис. 10 отражает это пристройкой сверху, перекрестьем стрелок и рассогласованием в предлагаемой и получаемой позициях — в общей сложности на 2 ступени.

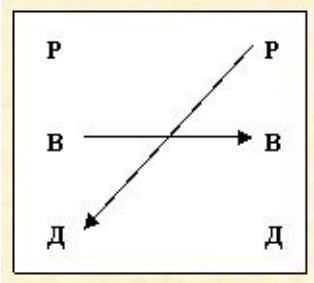


Рис. 10

"Босс" против "Босса"

На переговорах одна сторона — другой: "Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери". — "Нет, это вы виноваты, задержав предоплату".

Другой сюжет. *Мужчина пытается сделать покупку без очереди. Другой, стоящий в очереди, требует: "Встаньте в очередь!" Тот отвечает: "Ты стоишь — и стой!"*

Все высказывания в этих ситуациях идут с позиции Родитель. Обращены в обоих случаях к Дитя: никаких аргументов, только ставка на подчинение. То есть трансакции типа «Босс».

Но и ответы также идут с позиции Родитель (требуют) и также адресуются к позиции Дитя — угроза, обращенная к чувствам. В первом сюжете — к чувству вины, во втором — страха (сделавший замечание побоится связываться с нарушителем). Опять трансакция «Босс».

Обе перепалки содержат сильные конфликтогены, ибо с большой степенью вероятности могут привести к конфликту. В первом случае — к срыву переговоров, во втором — к скандалу и даже драке.

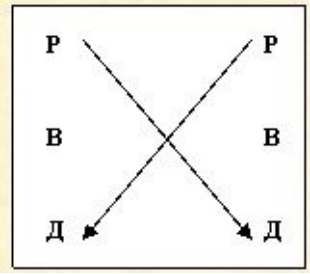


Рис. 11

Рис. 11 отражает большую силу этих конфликтогенов четырьмя характерными моментами: двумя пристройками сверху, перекрестьем стрелок и максимально возможным рассогласованием позиций — в общей сложности на 4 ступени (по две у инициатора и у адресата).

Жена, теща и зять

Для иллюстрации трансактного анализа в случае взаимодействия более чем двух партнеров по общению рассмотрим следующую сценку.

Муж пришел домой с опозданием на 3 часа и с запахом спиртного. Дома были в это время жена и теща. Жена: "Сережа, что случилось?" — "Потом объясню". Теща: "Ты где это шлялся?" Зять: "Это наша семья. Мы разберемся без посторонней помощи".

Вопрос жены и ответ мужа относятся к трансакциям типа «Коллега» (рис. 12).

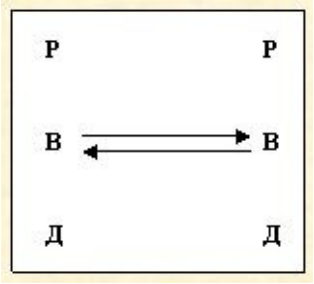


Рис. 12

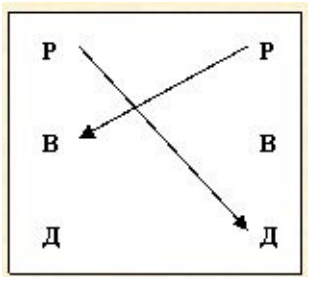


Рис. 13

Трансакции в паре теща — зять (рис. 13) имеют вид "Босс — Профессор". Действительно, она его осуждает (позиция Родитель), считает его заведомо виноватым, которому никакие оправдания не помогут, то есть отдает ему позицию Дитя.

Он же получает ее, требует не вмешиваться (Родитель), обращается к ее рассудку (позиция Взрослый): у них уже своя семья, они не дети, обязанные во всем отчитываться.

Конфликтность их высказываний очевидна и подтверждается схемой (рис. 13): перекрестье стрелок и расхождение позиций в сумме на 3 ступени.

Скрытые трансакции

Трансактный анализ позволяет описать не только то, что говорят партнеры, но и подтекст, выражаемый интонацией или просто подразумеваемый (чтение между строк). Рассматривая всевозможные манипуляции, мы видели, что именно подтекст, специально построенные скрытые воздействия позволяют манипулятору управлять собеседником против его воли.

На трансактной схеме скрытые трансакции изображаются штриховыми стрелками. Проиллюстрируем использование скрытых трансакций на следующей житейской ситуации.

Безынициативный сослуживец

Сотрудница обращается к своему коллеге: "Сегодня — день зарплаты на соседнем предприятии, и у моего подъезда не протолкнуться от пьяных (рядом с домом винно-водочный отдел гастронома). Вы не можете проводить меня, вам ведь, кажется, в мою сторону?". "Разумеется, —

отвечает тот, — я помогу вам".

Явная трансакция «Парламентер» В->Р (рассудительное обращение за покровительством, пристройка снизу) и ответная трансакция «Профессор» Р->В (оказание покровительства, пристройка сверху).

Однако представим, что этот сотрудник нравится женщине, а он не проявляет никакой инициативы, и ей приходится самой проявлять ее. Иначе говоря, сказанные ею слова — лишь ширма, за которой стоит любовная игра. То есть ее скрытая позиция задается ее чувствами. А чувства относятся к позиции Дитя. Надеясь на взаимность, женщина скрыто обращается к позиции Дитя сослуживца. Таким образом, скрытая трансакция имеет вид Д->Д, то есть «Шалун» (рис. 14)

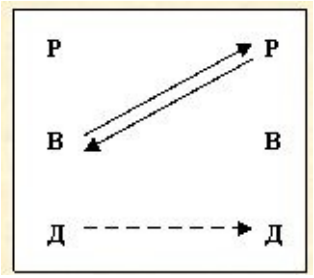


Рис. 14

Если сослуживец и сам испытывает чувство симпатии к этой женщине и, соглашаясь проводить ее, порадовался, что сможет остаться с ней наедине, то на трансактной схеме (рис. 14) данного сюжета следует поставить встречную штриховую стрелочку Д<-Д. Если же нет, то — не ставить.

Итак, он проводил ее до подъезда. Не исключено, что она скажет: *"Я вам очень благодарна. Сегодня такая сырая погода, не хотите ли согреться чаем или кофе?"*

Разумеется, на явном уровне это трансакция «Коллега». Ответит он согласием или тактично отклонит приглашение — это тоже очевидная трансакция «Коллега», что и изображено на рис. 15.

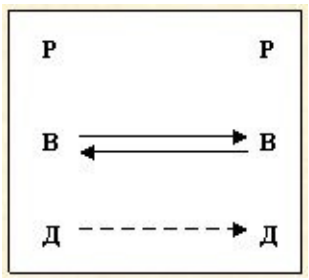


Рис. 15

На скрытом уровне с ее стороны вновь проявляется трансакция «Шалун». Будет ли встречная аналогичная трансакция, зависит не от нас с вами, а только от чувств провожающего.

"Незваный гость хуже татарина"

Рассмотрим более интересный (для них и для нас) случай, когда он принял ее приглашение. Сначала она говорит о работе, общих знакомых, взаимная симпатия еще скрывается. Этой стадии разговора отвечает распределение позиций, изображенное на рис. 16, *а*.

Затем чувства побеждают, они объясняются в них, переходят на «ты» (рис. 16, *б*). Чувства завладевают ими, возникает сексуальное желание, он уже расстегнул ей кофточку…

И вдруг… Как колокольный набат, ударил звонок в дверь. Она говорит гостю: *"Меня нет дома"* (рис. 16, *в*). После пары новых звонков (во время которых она виновато застегивает кофточку, рис. 16, *г*), нежданный гость уходит. Она:

— Я приготовлю кофе. Хотите?

— Нет, спасибо, поздно уже.

— Не жалеете, что зашли?

— Нет-нет. Все хорошо. Надо к утреннему докладу подготовиться. Вон полный портфель бумаг. Вы ведь тоже будете на том совещании?

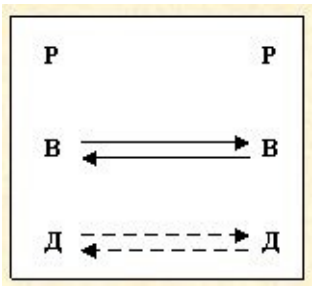
— Да.

— Значит, на нем увидимся?

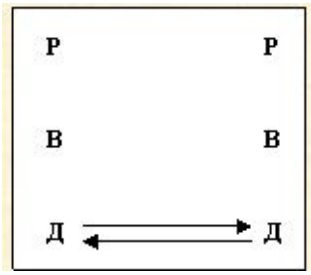
— Увидимся.

— До встречи.

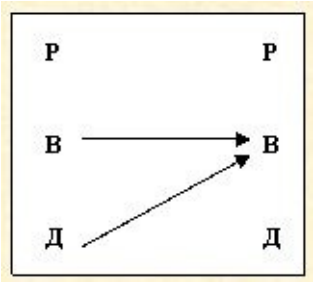
— До встречи.



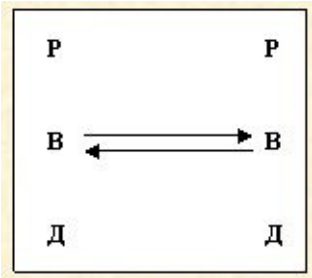
а



б



в



г

Рис. 16

Позиция Взрослый, вероятно навязанная (рис. 16, *в*) незваным гостем (если бы пришлось открыть, то требовалась для общения именно позиция Взрослый), вытеснила позицию Д (чувства). Внезапно посмотрев на себя со стороны рассудительным взглядом постороннего, они ощутили неловкость, и туман любви рассеялся. Из этой позиции В они так и не смогли выйти, вдруг вспомнив о служебных обязанностях, чтобы скрыть неловкость положения.

10.2. ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ СКРЫТОГО УПРАВЛЕНИЯ

Скрытое управление ходом беседы

Трансактный анализ для процесса общения может сыграть примерно такую же роль, как дифференциальное исчисление для анализа нестационарных физических процессов. В обоих случаях можно вести речь о том, как по изменениям в малом сделать выводы об окончательных результатах анализируемых процессов, то есть дать их прогноз. В нашем случае речь идет о процессе протекания беседы.

Покажем, что участник беседы может с помощью знания соответствующих трансакций:

1) задать взаимное распределение позиций, отвечающее его целям;

2) прогнозировать результат беседы, получив лишь ответную реакцию на предложенное распределение.

На приводимой далее схеме самый верхний блок означает распределение позиций, задаваемых инициатором общения с целью достичь нужного ему результата.

Дальнейшее развитие беседы и ее результат зависят от того, примет ли адресат предложенное распределение позиций.

1а. Если оно устраивает партнера, то возникает комфортное, бесконфликтное общение, ведущее **к согласию**.

1б. Если предлагаемое партнеру распределение не отвечает его интересам, то это является **конфликтогеном**. В этом случае возможны два варианта:

2а. Распределение принимается; это создает условия для **манипулирования** партнером.

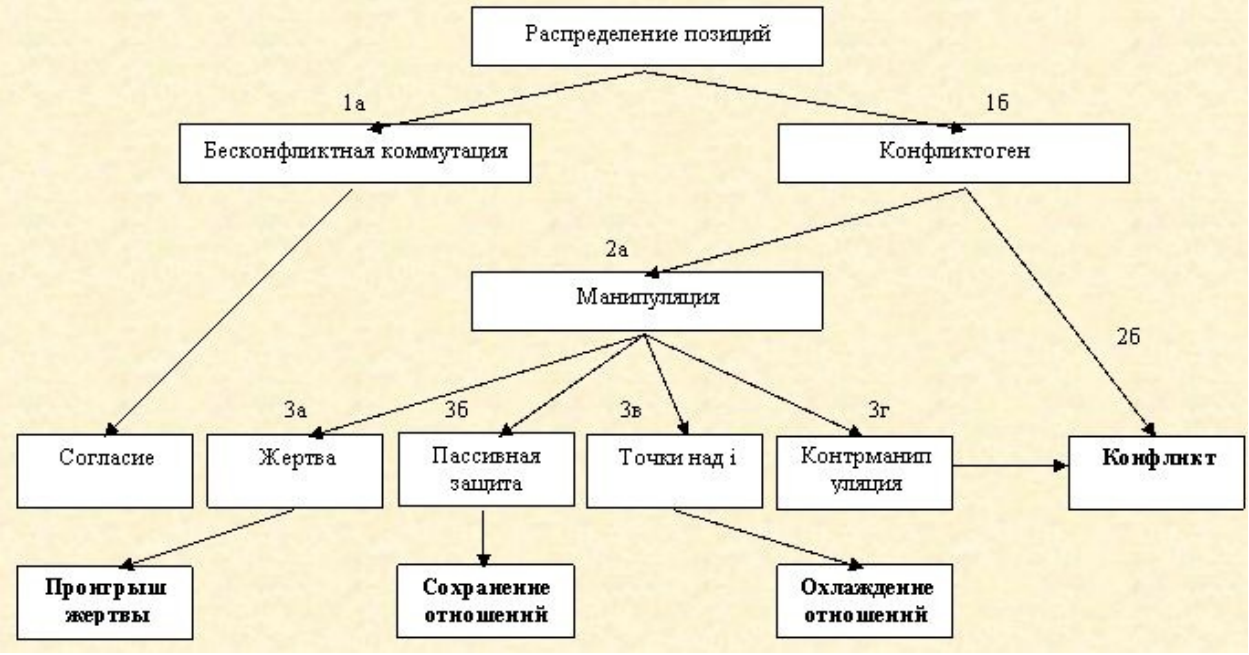
2б. Предложенное распределение отвергается; это ведет к временному

ухудшению отношений, а если инициатор не откажется от своих намерений, то и к **конфликту**.

В случае 2а дальнейшая коммуникация может пойти четырьмя различными путями. Исход ее зависит от способности адресата осознать, что им манипулируют.

3а. Если адресат не осознает опасности или не знает, как защититься, то **манипулятор достигает своей цели**. Адресат может и сознательно идти на проигрыш, когда у него нет другого выхода (например, когда он зависим от манипулятора и/или не хочет ухудшать отношения), сделать "хорошую мину при плохой игре".

3б. Адресат осуществляет пассивную защиту — делает вид, что не понял, не расслышал, переводит разговор на другую тему. Результат — ничья, **сохранение отношений** на прежнем уровне с некоторым психологическим преимуществом защитившегося.



3в. Адресат активно защищается, расставляя точки над i, не стесняясь, сообщает манипулятору о своих потерях в случае, если пойдет у того на поводу. Результат — возможное охлаждение отношений.

3г. Адресат проводит контрманипуляцию: принимает навязываемую манипулятором игру, затем проводит контрудар, в результате которого незадачливый манипулятор выглядит в неприглядном свете. Результат — поражение манипулятора, большое психологическое преимущество адресата. Это, безусловно, ухудшит отношения между манипулятором и

адресатом, а возможно, и приведет к конфликту.

Трансактный анализ правил убеждения

Опыт применения четырнадцати правил убеждения, приведенных в разделе 8.5, показал их высокую эффективность. Возникает вопрос, как связан этот опыт с рекомендациями, полученными психологами при трансактном анализе деловых коммуникаций.

Рассмотрим самый сложный случай. Труднее всего убеждать лицо, принимающее решение (ЛПР), когда статус ЛПР выше, нежели у убеждающего: подчиненному — начальника, просителю — хозяина «высокого» кабинета. Целям убеждения наиболее способствует трансакция «Коллеги»: Взрослый — Взрослый (В<->В) взаимная. Достижение такого распределения позиций и рекомендуется психологами в качестве первой задачи убеждающего.

Проанализируем, как отвечают этой рекомендации 14 вышеупомянутых правил убеждения.

1. **Правило Гомера** требует избегать слабых аргументов, начинать не с просьбы, а с сильных аргументов. Эти две рекомендации оберегают убеждающего от позиции Дитя (Д), а сильные аргументы сразу фиксируют позицию В и пристройку рядом, то есть В->В. Самый сильный аргумент в конце вызывает и ответную пристройку рядом В<-В. Желаемая взаимная трансакция «Коллега» достигнута.

2. **Правило Сократа:** задавание вопросов означает трансакцию В->В. Получение первого положительного ответа рождает обратное В<-В, а второго — закрепляет трансакцию В<->В.

3. **Правило Паскаля** призывает не загонять собеседника в угол, то есть в положение, из которого у него только один выход — эмоциональное противостояние с обидчиком. Фактически это призыв не ставить собеседника в позицию Д, в которой решение принимается под влиянием эмоций.

4. **Правило имиджа и статуса** утверждает, что они влияют на убедительность аргументов. Низкий имидж и статус являют позицию Д (беспомощность, преобладание эмоций). Правило предупреждает от попадания в позицию Д. Высокие имидж и статус убеждающего позволяют внимательно отнестись к его аргументам. То есть способствуют занятию лицом, принимающим решение, позиции В.

5. То же самое можно сказать и о правиле **не загонять себя в угол, не принижать свой статус**.

6. **Правило не принижайте статус собеседника** имеет ту же трансактную интерпретацию, что и правило Паскаля.

7. **Правило приятного собеседника** действует на нескольких уровнях. У изначальной позиции Р, в которой обычно находится ЛПР, оказываются ненужными функции «учит», «требует», «критикует». Срабатывают другие: «покровительствует», "положительно оценивает". Удовлетворяется потребность в положительных эмоциях (идет скрытая трансакция Д->Д). Все эти трансакции обеспечивают благожелательное отношение к аргументам убеждающего. Результирующей позицией Р и Д у ЛПР становится благожелательная трансакция коллеги.

8. **Правило начинать с объединяющих моментов, а не с того, что вас разъединяет**, содержит два компонента. Трансактный анализ первой из них аналогичен случаю правила Сократа. Начиная же с разделяющих моментов, убеждающий толкает ЛПР на позицию Р (критика, требование доказательств).

9-12. Желаемая трансакция «Коллеги» достижима и удерживаема только при полном понимании тончайших движений мыслей и чувств ЛПР, чему и способствуют **правила эмпатии, хорошего слушателя, уточняющих вопросов и использования пантомимической информации**. Последнее правило имеет два аспекта: а) по невербальным проявлениям ЛПР судить о его позиции; б) говорящему повышать пантомимикой убедительность аргументов (достижение позиции В). Если же невербальные проявления убеждающего противоречат его словам, то ЛПР переходит на позицию Р (критическая оценка, требование доказательств).

13. **Правило избегать конфликтогенов** оберегает убеждающего от сталкивания ЛПР на позицию Р (критическая оценка) и Д (чувство возмущения).

14. **Правило удовлетворения какой-либо из потребностей** ЛПР прочно ставит ЛПР на позицию В и обеспечивает требуемую пристройку рядом типа «Коллеги».

Таким образом, все 14 правил убеждения полностью отвечают выводам трансактного анализа о наиболее предпочтительном распределении позиций при деловом общении.

Тем самым доказано, что **правила убеждения** (полученные путем непосредственного психологического анализа этого процесса) **согласуются с основными рекомендациями трансактного анализа для делового общения**.

10.3. ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ МАНИПУЛЯЦИЕЙ

Манипуляция "Боишься?"

Это одна из самых распространенных манипуляций. Мишенью воздействия является желание всякого человека (особенно — мужчины) не выглядеть трусом. Приманкой служит брошенный вызов. Для иллюстрации манипуляции данного типа снова воспользуемся отрывком из книги Юлиана Семенова."Семнадцать мгновений весны" (М.: Известия, 1984).

Выходя из своего кабинета, Штирлиц увидел, как по коридору несли чемодан Эрвина. Он узнал бы этот чемодан из тысячи: в нем хранился передатчик.

Штирлиц рассеянно и не спеша пошел следом за двумя людьми, которые весело о чем-то переговаривались, занесли этот чемодан в кабинет штурмбанфюрера Рольфа.

Все в нем напряглось, он коротко стукнул в дверь кабинета и, не дожидаясь ответа, вошел к Рольфу.

— Ты что, готовишься к эвакуации? — спросил он со смехом.

— Нет, — ответил Рольф, — это передатчик.

— Коллекционируешь? А где хозяин?

— Хозяйка. По-моему, хозяину каюк. А хозяйка с новорожденным лежит в изоляторе госпиталя «Шарите».

— С новорожденным?

— Да. И голова у стервы помята.

Далее следует выяснение все новых подробностей. Узнав все, что нужно, Штирлиц так заканчивает разговор:

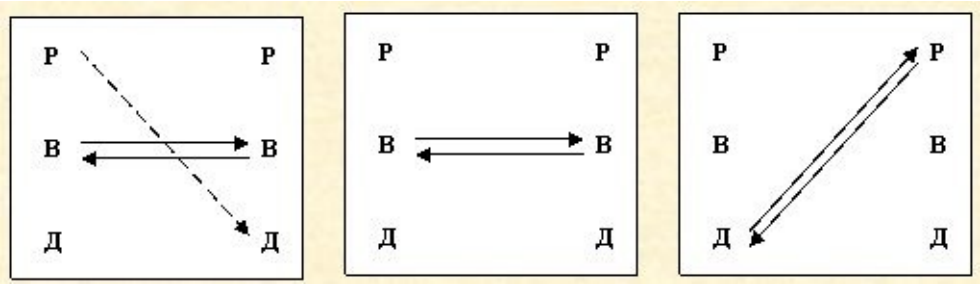
Уже открыв дверь, Штирлиц хлопнул себя по лбу и засмеялся:

— Я стал склеротическим идиотом. Я ведь шел к тебе за снотворным. Все знают, что у тебя хорошее шведское снотворное.

Как же получилось, что следователь Рольф пошел на должностное преступление, раскрыв служебную тайну? Тем более в обстановке взаимной слежки, когда все они были "под колпаком у Мюллера", шпионили друг за другом?

Штирлиц добился этого с помощью манипуляции, разыгранной в три приема. Начал он с внезапного обращения ("коротко стукнул… и, не дожидаясь ответа, вошел к Рольфу") с вопросом, подтекстом которого было подшучивание, намек на трусость. Сам вопрос (без подтекста) можно

отнести к трансакции типа «Коллега». Но подтекст соответствует трансакции «Босс» (рис. 17, *а*).



а б в

Рис. 17

Смех во время вопроса выполнил две функции: 1) ирония; 2) он расслабляет, задает непринужденность общения, способствует аттракции. Тем самым Штирлиц дал понять: "Я тебя понимаю и не осуждаю". Являться объектом насмешки офицеру не к лицу, поэтому Рольфу было психологически выгоднее отреагировать на явную трансакцию, что он и сделал, отвечая как Коллега. Воспользовавшись таким распределением позиций, Штирлиц под видом профессионального участия стремительно задал серию вопросов, получив важные для себя сведения (трансакции "Коллега — Коллега"; рис. 17, *б*).

Завершить же разговор нужно так, чтобы скрыть истинную цель визита (вспомним: скрытность — один из признаков манипуляции). Находка насчет снотворного весьма удачна, ибо осуществляется трансакцией «Недотепа» ("плохо сплю, помоги"), тем более, что ответная реакция Рольфа — Босс (выручил со снотворным) — оставляет Рольфа с ощущением психологического выигрыша: Штирлиц начал с пристройки сверху (вышучивание: "бежать, что ли, собрался?"), а закончил пристройкой снизу, признанием, что у самого нервы не в порядке. Изображена заключительная часть разговора на рис. 17, *в*.

Самая простая защита от данной манипуляции — пассивная. Рольфу достаточно было задать встречный вопрос: "У тебя ко мне дело?"

Манипуляция "А слабо тебе!..

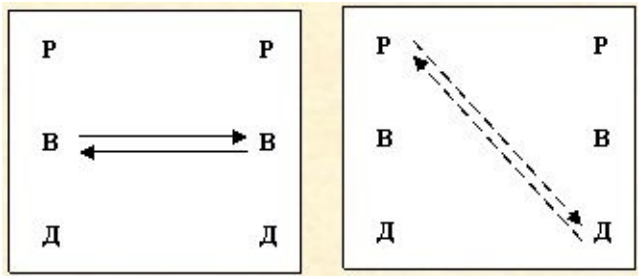
"Если предыдущая манипуляция эксплуатирует нежелание показаться

трусом, то данная манипуляция в качестве мишени воздействия использует нежелание адресата выглядеть нерешительным, боящимся риска и неумелым, непрофессиональным. Приманкой, вовлекающей в манипуляцию, является брошенный адресату вызов. Поскольку решительность, рискованность — это мужские качества, то и разыгрывается манипуляция преимущественно в чисто мужских коллективах, например в армии:

Один говорит другому: "Махнем, не глядя, карман на карман", точно зная, что в своем кармане нет ничего ценного, а в кармане другого есть что-то, представляющее для него интерес.

Деловое предложение — поменяться (трансакция "Коллега") сопровождается скрытой трансакцией «Босс», подразумевающей вызов. Схема та же, что и на рис. 17, *а*, что говорит — эта манипуляция в принципе того же типа, что и предыдущая. Механика одна, эксплуатируются только разные человеческие качества. Манипуляцией "А слабо тебе!..", бросив вызов, можно подтолкнуть человека на действие, которое тот не собирался совершать. Как на работе, так и в быту. Например, школьник говорит отцу: "А слабо тебе решить задачу". Отец вызов принимает, выполняя за сына его работу.

Трансактная схема этой манипуляции вначале имеет вид, показанный на рис. 18, *а*.



а б

Рис. 18

А затем добавляются скрытые трансакции, поскольку отец «клюнул» на приманку (рис. 18, *б*).

Манипуляция типа *"А слабо тебе!.."* фактически была использована королем для организации «спортивного» поединка Гамлета с Лаэртом. Зная, что оба они фехтуют прекрасно, он предложил поединок на условиях,

отказ от которых мог быть расценен как слабость. Он якобы побился об заклад, что Лаэрт, победит, но с преимуществом не более чем в три удара. Так Гамлет был вовлечен в свой последний бой.

Манипуляция "Эта задача неразрешима!"

Манипуляторы применяют ее и на работе, и в семье. Начнем, например, с последней.

Школьница обращается к своей матери: "Уже час думаю-думаю и вижу, что задали нам задачку, решить которую невозможно". Мать — отцу: "Пойди посмотри, может там ошибка какая, а ребенок мучается". Отец садится за решение задачи. Девочка отдыхает. Сколько она думала, известно только ей. А наши дети далеко не всегда правдивы.

Мишенью воздействия избрана забота о ребенке. Сострадание к дитяти сильнее развито у матери. Но самой ей разбираться некогда, на ней ужин, мытье посуды и т. д. А тут отец под рукой.

Приманкой для матери послужила легкость исполнения — поручила отцу. Ему же противостоять сразу и матери, и дочери трудно. Цель дочкой достигнута.

Трансактная схема манипуляции (рис. 19) такова: играя в беспомощность, дочь заняла позицию Д. Матери она отдала позицию Р (покровительство), которая перешла затем и к отцу:

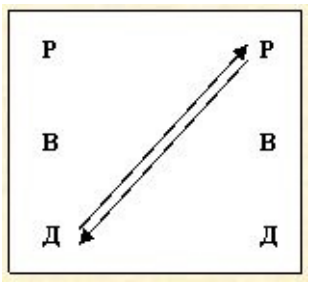


Рис. 19

Девочка осуществила трансакции «Недотепа», инициировав со стороны родителей взаимодополняющую трансакцию «Босс».

Подобная манипуляция нередко встречается и в служебных отношениях. Мишенью воздействия могут выступать различные обстоятельства: амбиции, желание доказать свою исключительность, а также особенности темперамента и характера адресата. Автор

неоднократно был свидетелем ситуаций, когда начальник говорил своему честолюбивому заместителю: *"Иван Иванович, нам спустили задание, совершенно невыполнимое. Как нам отбиться от него?"* Честолюбивый И.И., любящий перечить всем, а тем более выискивающий возможность показать, что его нужно было назначить начальником, а не нынешнего, заявлял:

— Это задание выполнимо.

— Теоретически, конечно, да, но практически — невыполнимо.

— Я знаю, как это сделать.

— Вы шутите?

— Не шучу.

— И как же?

— Вы увидите, я это сделаю!

— Фантастика!

— Через 3 дня принесу вам результат!

— Вот спасибо! Груз с души сняли!

Надо сказать, что зам. начальника славился своей строптивостью, и потому руководство не продвигало его. Уходя на повышение, начальник порекомендовал И.И. И тот стал прекрасным руководителем.

Необязательный должник

Напомним коротко уже упоминавшуюся манипуляцию. Здесь рассмотрим ее с целью дать трансактный анализ.

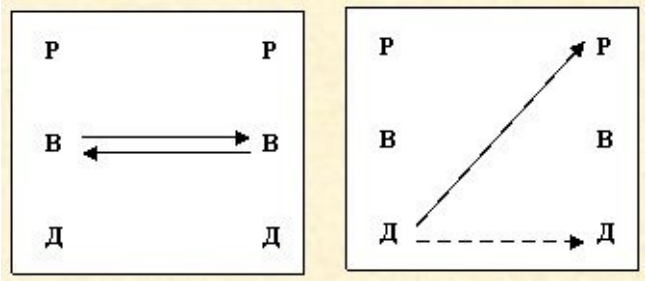
— Как у тебя с деньгами?

— Да вроде нормально.

— А я на мели. Детям даже не на что купить еду.

Одолжи до получки.

Механизм манипуляции таков (рис. 20, *а*, *б*). Первая трансакция — подготовительная — «Коллега» (В->В), чтобы получить нужную информацию. Вторая — В->Р (просьба о покровительстве). Скрытно — Д->Д (беспомощность инициатора, чувство сострадания у адресата).



а б

Рис. 20

Если просящий имеет хорошую репутацию, то отказать при таком одновременном воздействии на моральные принципы (позиция Р) и чувства (Д) практически невозможно: *"Сколько тебе нужно?"*

Если же репутация просителя "не ахти", то возникает внутренняя борьба между позициями Р и Д. Именно ее мы и ощущаем, оказавшись в растерянности: как поступить?

Пассивная защита — "не услышать", перевести разговор на другое — реализуется ответной трансакцией В<-Р (адресат оценивает вслух опасность для него такого заимствования; при этом скрытая трансакция игнорируется). Контрманипуляция осуществляется трансакцией Д<-Р: читается мораль (позиция Р), как нехорошо обманывать людей, не возвращая долги. При этом манипулятору отводится позиция Д (подчинение, чувство вины, необходимость оправдываться).

Манипулятор получает хороший урок, если в качестве контраманипуляции ему приведут, например, и такой расчет: *"Так, ты возьмешь (столько-то). Отдашь, если мне повезет, через полгода. Инфляция съест деньги на… процентов. То есть мой убыток составит… рублей. В смысле ты меня надуешь на… рублей. Нет, на такую жертву я пойти не могу". — "Я отдам, когда ты скажешь и, если хочешь, б**о**льшую сумму". — "Нет, ростовщичество не в моих принципах"* и т. д.

Манипулятор из вымогателя превращается в просителя.

Жестко? Да, но ведь не вы, а вас собирались обмануть — и не в первый раз.

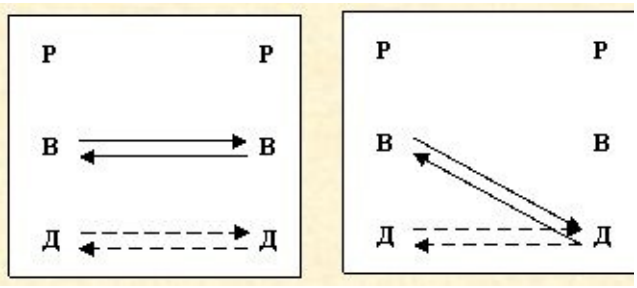
Сексапильная журналистка

Однажды в телевизионной программе "Профессия — репортер" была

показана следующая сцена. Во время интервью журналистка задала вопрос, вызвавший раздражение интервьюируемого. Он зло ответил: *"Я вижу: мозги журналисткам не нужны. Карьеру они делают через постель"*. Один из членов съемочной группы кинулся на обидчика с кулаками защищать честь коллеги.

Почему так получилось? Интервьюер выглядела довольно сексапильно, коротенькая юбочка почти не закрывала красивые ноги. А манера поведения не исключала склонности к флирту. Явная трансакция, характерная для всякого интервью (В<->В), дополнялась тем самым скрытой трансакцией Д->Д. Первоначально последняя, по-видимому, всего лишь приятно возбуждала интервьюируемого ("мужчину в соку" — Д->Д) и, может быть, даже помогала разговорить собеседника (рис. 21, *а*).

Однако когда задевший его чувства вопрос (В->Д) переполнил эмоциональный накал, произошел взрыв, в результате которого оба раздражителя — профессиональный (В) и сексуальный (Д) — были связаны воедино (рис. 21, *б*):



а б

Рис. 21

Ответная реакция исходила из «переполненной» позиции Д. На явном уровне она адресовалась позиции В (обвинении в непрофессионализме), на скрытом — позиции Д (желание отомстить за переполнение эмоционального канала).

Взрыв эмоций был для телевизионщиков полной неожиданностью. Тем не менее трансактный анализ показывает, что он был закономерным. Журналистка работала "на грани фола".

Что лучше?

Один — другому:

— Ты сможешь принять две бутылки на грудь? И устоять при этом на ногах?

— А зачем?

— Так сможешь или нет?

— Не смогу. А ты сможешь пробежать 10 километров?

— Я и одного не пробегу.

— А я могу 20.

— А зачем?

— Чтобы не болеть. Кстати, у тебя голова иногда болит?

— Часто.

— И чувствуешь себя ерундово?

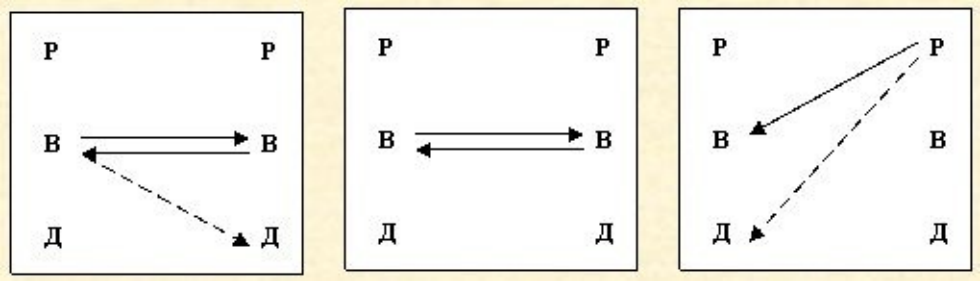
— Не без того.

— Ну вот. А я про болезни забыл. Так стоит ли принимать по две на грудь?

Цель манипуляции инициатора разговора — в достижении психологического преимущества за счет своей способности к выпивке. По-видимому, как и многие «поддающие», он понимает пагубность своей привычки, но пытается компенсировать это бравадой.

Адресат поначалу применяет защиту "Точки над i", уточняя, к чему это его «умение» (рис. 22, *а*). При этом скрытая трансакция Р->Д, имеющая цель принести психологическую победу манипулятору, адресатом намеренно игнорируется.

Но поскольку незадачливый манипулятор не угомонился, адресат начинает встречную игру — контрманипуляцию (рис. 22, *б*). В финале этой игры он наносит решающий удар, занимая позицию Р (осуждает, учит), отводя незадачливому манипулятору позицию Д (слабость, безволие), — см. рис. 22, *в*.



а б в

Рис. 22

Хочешь остаться свободным — молчи!

Мы уже говорили, что возможность неоднозначного толкования многих слов может быть мишенью для манипулирования.

Молодой человек — девушке:

— Скажите, Оля, вы бы согласились стать женой интеллектуально ограниченного, но богатого человека?

— Дайте подумать. Ваше ***предложение*** *неожиданно для меня.*

На риторический вопрос, предполагающий приоритет интеллекта над богатством, девушка отвечает как на предложение руки и сердца. Идти ему на попятную — бесчестно. А идти до конца — значит взять на себя обязательство содержать жену так, как может позволить себе богатый человек.

Впрочем, Пьер Безухов «оженен» князем Василием Курагиным, хотя вообще не произнес ни слова, которое можно было бы истолковать как намерение жениться,

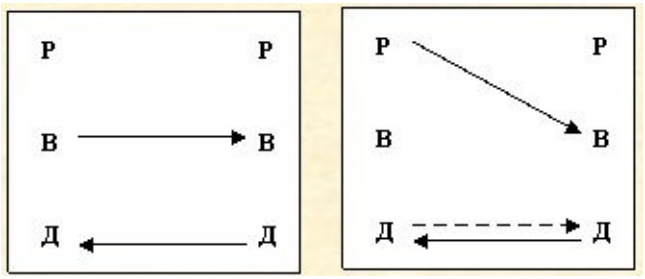
"У мужиков одно на уме"

Медсестра говорит больному:

— Хватит смотреть телевизор — пора в кровать!

— А нас не застукают?

Трансактная схема этого и предыдущего случаев имеет вид, показанный на рис. 23, *а*:



а б

Рис. 23

Формально придраться не к чему — одно из значений сказанных слов действительно может быть именно таким, каким воспользовались манипуляторы. Вот уж воистину, "каждый слышит то, что хочет слышать" или "каждый понимает в меру своей испорченности". Это подтверждается и следующим диалогом:

Переполненный автобус резко затормозил, и пассажир случайно схватился за плечо рядом стоящей дамы.

— Послушайте, — сердится она, — а вы не могли бы ухватиться за что-нибудь другое?..

— Не искушайте меня, мадам!

Трансактная схема, представленная на рис. 23, *б*, показывает, как двусмысленность высказывания женщины толкает на этот ответ.

Ее замечание Р->Д сопровождается скрытой трансакцией Д->Р, на которую и отреагировал мужчина.

ЧАСТЬ IV. Скрытое управление в нашей жизни

Кто умеет воодушевлять людей, тот может отказаться от принуждения.

В. Гроссман

Глава 11. Служебные отношения

Руководить — значит приводить сотрудников к успеху и самореализации.

В. Зигерт, Л. Ланг

11.1. СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ И МАНИПУЛИРОВАНИЕ В КОЛЛЕКТИВЕ

Цель и задачи

Скрытое управление в служебных отношениях может преследовать следующие конкретные цели.

· *Сделать другого орудием исполнения своих замыслов.*

· *Переложить на другого часть своей работы.*

· *Уйти от собственной ответственности, в частности переложив ее на другого (других).*

· *Самоутвердиться (в том числе и за счет другого).*

· *Разрешить свои психологические проблемы, в том числе, внутриличностные конфликты.*

· *Придать формату взаимоотношений нужный вид (например, дистанцию, степень доверительности и т. д.).*

· *Получить выигрыш по шкале дискомфорт-комфорт.*

Перечень этот охватывает большинство решаемых во взаимоотношениях сослуживцев задач скрытого управления.

Задачи эти могут реализовываться как руководителями, так и подчиненными. Однако есть и специфические, происходящие из различного служебного положения руководителей и подчиненных. О них — речь в конце этого раздела.

Скрытое управление подчиненными

В связи с ростом самосознания и образованности работников хуже, чем раньше, «работают» грубые методы управления ими: приказ, окрик, открытое давление и принуждение. Более мягкие методы, в частности, скрытое управление, дают лучший эффект. Сокрытие самого факта понуждения к действию позволяет не принижать достоинство человека, снять лишнее напряжение в отношениях, мешающее работе.

Как человек, как личность, как индивидуальность подчиненный может ни в чем не уступать руководителю, а нередко и превосходить. Поэтому и вдумчивые руководители, и подчиненные в принципе заинтересованы в более мягких методах управления, щадящих самолюбие подчиненного. Скрытое управление, если это не манипуляция, для них предпочтительнее, чем прямое принуждение.

Манипулирование подчиненными

Напомним, что манипуляция — это частный случай скрытого управления, отличающийся тем, что оно совершается заведомо против воли адресата воздействия и наносит ему ущерб (материальный, моральный или психологический).

Руководитель-манипулятор, имея право распоряжаться подчиненным по должности, присваивает себе право распоряжаться человеком как личностью. Это отношение к подчиненному может проявляться в разных формах: в подавлении или прямом доминировании, в манипулировании, в унижении — явном и грубом или утонченном и завуалированном. В известной степени мягкое принуждение лучше, чем грубое попрание достоинства людей. Но основная проблема — посягательство на личность — при этом не решается, а лишь загоняется в глубь сознания. Защититься от принуждения и унижения трудно, но все же легче, чем от манипуляции, поскольку противостояние в основном завуалированное, помноженное на психологические преимущества манипулятора. При манипуляции внешний конфликт подменяется внутриличностным, поэтому его намного труднее распознать и труднее разрешить конструктивно, поскольку борьба с другим осложняется борьбой с самим собой.

Манипуляция может быть продуктивно использована в управленческой практике на уровне межличностных контактов. Во-первых, для поднятия имиджа руководителя. Во-вторых, для смягчения формы принуждения, обойтись без которого, похоже, не удается ни одному руководителю. В-третьих, для устранения противоречий между личными целями и желаниями и включения личных мотиваций в процесс

достижения общей цели.

Вместе с тем имеется существенное этическое ограничение на использование манипуляции — она становится аморальной в том случае, если: а) используется в личных целях руководителя; б) когда насилие над личностью превышает тот уровень, который диктуется спецификой работы.

Скрытое управление руководителем

Как мы увидим уже в следующем разделе, не только руководители управляют: подчиненными, но бывает и наоборот. Цели у них почти совпадают, поскольку черпаются из единого для всех нас списка, приведенного в начале этого раздела. Однако есть две существенные особенности:

1. Скрытое управление — это по существу единственный для подчиненных способ управлять руководителями (исключения — забастовка, но это крайняя степень, когда неповиновение принимает коллективный характер; к тому же управлением это явится лишь в случае победы над администрацией, что бывает далеко не всегда).

2. Управляя своим начальником, подчиненный должен действовать значительно более осторожно, поскольку осознание руководителем, что им управляют, может дорого обойтись подчиненному.

Манипулирование руководителем

Скрытое управление начальником может иметь следующие направления.

· *Нейтрализация его недостатков как руководителя (недостаточный профессионализм, отрицательные черты характера, пробелы в образовании, недостаток культуры).*

· *Достижение личных выгод инициатора воздействия не в ущерб работе и руководителю.*

· *Получение личной выгоды в ущерб работе, коллегам, руководителю.*

Последний случай будем называть манипуляцией.

Скрытое управление между коллегами

В коллективах имеет место скрытое управление, в том числе и манипуляции между коллегами по работе.

Происходит это как в результате непосредственного общения, так и — особенно в случае манипулирования — опосредствованно, через воздействие на начальника. Соответствующие примеры читатель найдет в

разделе 11.2.

Управленческая ответственность

Два вида ответственности

Руководитель в отличие от подчиненного несет ответственность не только за себя, но и за других подчиненных ему работников и, что еще более важно, за результат работы всего коллектива.

Ответственность подчиненного ограничивается в основном ответственностью только за свои действия. Это так называемая **исполнительская ответственность**. На руководителе лежит **ответственность управленческая**: определение приоритетов деятельности, разработка планов работ, принятие решений, поручение заданий, контроль исполнения, получение суммарного результата.

Ответственность руководителя

Масштаб ответственности несоизмерим. В результате рабочие проблемы у основной массы исполнителей заканчиваются сразу после выхода за проходную. А у многих руководителей голова не освобождается от рабочих вопросов и во время, предназначенное для отдыха. Не случайно переутомление от работы руководителей, менеджеров — обычное явление во всех развитых странах.

Цена ошибок исполнительской и управленческой также несоизмерима. Чем выше руководящее звено, тем дороже обходится неправильное решение. Работа коллективов идет впустую, если дано неверное направление.

К сожалению, наша страна установила рекорды по разорительным решениям, по проектам и "стройкам века": глобальная мелиорация, БАМ, поворот северных рек. Миллиарды народных денег были "закопаны в землю" без отдачи, уродовалась природа, разбазаривались природные богатства.

Отставание в компьютеризации

Нынешнее колоссальное отставание в области компьютерной техники — также следствие крупной управленческой ошибки. В 40-50-е годы американские и наши ЭВМ были примерно на одинаковом уровне. Когда

США вышли вперед, в СССР боролись две тенденции: 1) усилить вложения в собственные разработки; 2) «позаимствовать» у американцев их компьютерную систему IBM-360 и воспроизвести у нас.

К сожалению, победила вторая точка зрения. Воспроизведенная у нас американская серия больших ЭВМ получила название ЕС (единая система). ЕС ЭВМ оттянула на себя все средства, так что собственным разработкам был "перекрыт кислород". В результате ко времени появления персональных компьютеров страна оказалась без соответствующих наработок и разработчиков. И сейчас имеем то, что имеем.

Диверсия ЦРУ?

Кстати, есть версия, что легкость, с которой удалось через Финляндию и подставные фирмы получить документацию IBM, не случайна и что ЦРУ «подбросило» нам все это. Некоторые считают это крупнейшей диверсией против СССР данной шпионской организации.

Следствием стала зависимость от США в области компьютерной техники.

Каждый должен нести свою ношу

Итак, цена управленческой ошибки может быть непомерной. А значит, руководитель должен сосредоточиться на выполнении собственных функций, не тратя время и силы на то, чтобы подменять штат подчиненных.

В связи с этим в "Правилах для управленческого персонала" многих эффективно работающих предприятий есть и такое положение: **руководитель не имеет права выполнять работу, которую может исполнить кто-то из его подчиненных** (за исключением случаев, связанных с опасностью для жизни и здоровья). Поэтому манипуляции подчиненных, перекладывающих на руководителя свою работу и ответственность за нее (а примеры подобных манипуляций мы приведем), вовсе не безобидны. Они являются одной из причин низкого качества работы руководителя. Отсюда следует, что одна из обязанностей руководителя — противостоять манипулированию собой, чтобы в конце концов не получилось, как в анекдоте:

На фабрике "Заря человечества" собрание.

Председатель профсоюза отчитывается о проделанной работе:

— Товарищи, наш профсоюз добился, чтобы рабочий день был

сокращен до пяти часов.

Аплодисменты.

— Так же, товарищи, мы добились трехдневной рабочей недели!

Овация.

— Но мы, товарищи, хотим, чтобы наши рабочие, что бы ни случилось, работали еще меньше — только по средам.

Гробовая тишина. Голос из зала:

— Это че, типа КАЖДУЮ среду?!

11.2. ПОДЧИНЕННЫЕ УПРАВЛЯЮТ РУКОВОДИТЕЛЯМИ

Крупный успех составляется из множества продуманных и предусмотренных мыслей.

В. О. Ключевский

Манипуляция "Обезьяна на шее"

Подчиненный обращается к начальнику: "Вы поручили мне достать автокран. Они есть (там-то), но не с моим авторитетом к ним обращаться. Вот если бы вы пару слов сказали — я могу набрать телефон их начальника". Польщенный шеф соглашается: "Ладно, давай, скажу".

Но чаще всего одним звонком дело не решается: то нужного человека нет, то выдвинуты встречные условия: "Ну ладно, иди, я решу этот вопрос", — говорит начальник.

На следующий день подчиненный заглядывает в кабинет с видом полной покорности и просящим тоном интересуется: "Ну как, не решили?" Занятый текучкой, руководитель машет на него: "Иди, работай, решу". Через некоторое время подчиненный снова интересуется, решен ли вопрос и т. д.

Как же получилось, что роли их поменялись, что исполнителем стал руководитель, а контролирующим — подчиненный? Ответ дает трансактный анализ (рис. 24).

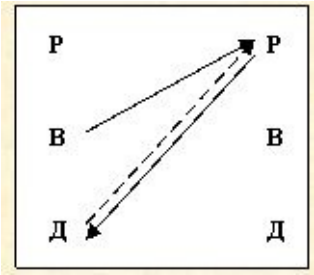


Рис. 24

Явная трансакция со стороны подчиненного — уважительное В->Р ("Парламентер") дополняется скрытой — беспомощность, обращение за покровительством (Д->Р: "Недотепа").

Подыграв самолюбию начальника, подчиненный спровоцировал его на покровительственную позицию (Д->Р), которая в данном случае означает выполнение за подчиненного его работы.

На управленческом жаргоне поручение, висящее на исполнителе, называется "обезьяна на шее". Можно сказать, что в описанном случае «обезьяна» перескочила на шею начальника.

Мишенью воздействия в этой манипуляции является тщеславие руководителя. Приманкой — кажущаяся легкость исполнения.

Когда это бывает?

Всякий безынициативный подчиненный, приходящий в кабинет начальника без предложений, ждущий указаний по любому поводу, являет для руководителя постоянную угрозу только что описанной манипуляции.

Ведь даже просто подсказывая решение, советуя, руководитель принимает ответственность на себя и снимает ее с подчиненного. Нагрузка на первого увеличивается, на второго — уменьшается.

Подчиненный может вести себя так либо вынужденно, либо по своей инициативе. Принуждает его к этому обычно **автократический стиль начальника**, издержки которого очевидны: творческий потенциал работника оказывается не востребованным, отдача от него намного меньше возможной. В то же время начальник перегружен множеством мелких вопросов, что также не на пользу делу.

Подчиненный, действующий описанным образом **по собственному почину**, является манипулятором. Если это делается им преднамеренно, то выигрыш — снятие с себя ответственности, уменьшение рабочей нагрузки.

Если неосознанно, то выигрыш психологический. Ибо если человек от природы нерешителен, излишне осторожен, тревожен, то для него более комфортна позиция подчинения — Дитя, потребность в покровителе — Родителе, то есть трансакция «Недотепа».

Защита от манипуляции "Обезьяна на шее"

Пассивная. Руководитель соглашается, что, возможно, ему решить вопрос и проще, но у него нет на это времени.

Точки над i. Работа поручена вам; вот и исполняйте.

Контрманипуляция. Вы хотите, чтобы я делал за вас вашу работу? Тогда вам нужно уменьшить зарплату… Не хотите?.. Тогда идите и работайте.

Манипуляция "Хочу с вами посоветоваться"

Некоторые работники любят заходить к руководству «посоветоваться». Это, безусловно, манипуляция с целью переложить на руководителя ответственность за принятие решения. И даже за его исполнение, поскольку если дело провалено, то остается возможность списать на качество совета: "Я все сделал, как вы сказали". (Хотя, как мы знаем, плохим исполнением можно испортить самую хорошую идею.)

Трансактный анализ данной манипуляции совпадает с тем, что был проведен для предыдущей манипуляции и изображен на рис. 24.

Защита от манипуляции "Хочу с вами посоветоваться"

Пассивная. Руководитель вводит правило не приходить к нему «посоветоваться», не имея своих предложений. Это, лучшая в данном случае из всех защит, поскольку не содержит конфликтогенов и делает ненужной все остальные приемы.

Если подчиненный приходит со своими предложениями, но хочет посоветоваться, какое больше подойдет с точки зрения руководства, то возможен, например, такой диалог:

— В чем трудность?

— Сомневаюсь, какой вариант лучше.

— А если бы меня не было (командировка, отпуск), чтобы вы предпочли?

— Я думал опереться на ваше мнение…

— Вижу, что вы не додумали, а у меня нет времени на разговоры. (Если же подчиненный называет наилучший, по его мнению, вариант: "Проверьте себя еще разок, решение — за вами".)

Главное — не допустить снятия ответственности с подчиненного.

Точки над i. Руководитель: *"Вам решать — вам и отвечать. У меня своя работа (и ответственность), у вас — своя".*

Контрманипуляция. *"Скажите, уважаемый (имярек), как вы отнесетесь, если я буду перекладывать на вас решение своих вопросов? Вот сейчас у нас решается вопрос о…* (называется). *Как поступить? Отвечайте. Не знаете? А какова цена этого решения знаете? Кто примет решение, кроме меня? Вы? Я должен решать ваши проблемы, а кто решит мои, наши?!"* и т. д.

Думается, что после такого разговора подчиненный никогда не придет «посоветоваться».

Манипуляция "Меня рвут на части"

Работник, охотно берет на себя много поручений, но когда от него пытаются получить какой-то конкретный результат, ссылается на перегруженность, перечисляя все, что на него «навалено».

Любопытно, что некоторые поступают так не до конца осознанно, искренне считая, что отдаются работе до конца. Это могут быть чрезвычайно энергичные, но неорганизованные люди, для которых процесс бурной деятельности важнее результата.

Манипуляция "Казанская сирота"

Манипулятор держится подальше от руководства, чтобы сослаться на то, что им не руководят, никто ему не помогает, никто его слушать не хочет и т. д.

Манипуляция "Дитя на работе"

Эту манипуляцию разыгрывают некоторые работники, прикидываясь бестолковыми. Про таких говорят: быстрее самому сделать, чем ему что-то объяснить, да еще и переделывать придется. Типичные высказывания манипуляторов этого толка: *"Я не профессор", "Я слабая женщина, что вы хотите?", "Мы академий не кончали"*. Выгодно слыть дураком и вызывать сочувствие.

Защита от указанных манипуляций

В случае трех последних манипуляций защита производится по одинаковым схемам.

Пассивная. Главное — не создавать условий для подобных манипуляций. В качестве мишени воздействия манипуляторы всех этих трех мастей используют несовершенство контроля загрузки работников и их ответственности, отсутствие системы работы с кадрами.

Введение объективных критериев оценки продуктивности труда сотрудников и гласная оценка эффективности каждого — лучшая защита от манипуляций, подобных разбираемым. Сюда же относятся четкое распределение обязанностей и регулярное уточнение должностных инструкций, отражающие текущие изменения производственной ситуации.

Активная. Чем дольше манипуляторам доводится пользоваться плодами своей находчивости, тем крепче они будут держаться за завоеванную привилегию бездельничать. Поэтому активное разоблачение их совершенно необходимо, и чем раньше, тем эффективнее оно будет.

Точки над i. Выбор конкретного способа защиты зависит от личных качеств работника. Неорганизованному достаточно помочь наладить свою работу. Другому — намекнуть (или сказать открыто), что руководство понимает применяемые хитрости и не оставит это без наказания. Третьего — наказать, доведя до всеобщего сведения причину порицания, а также механику манипуляций.

Контрманипуляция. Ее заслуживают сильные, закоренелые манипуляторы.

1. Довести до сведения членов коллектива, что им фактически приходится выполнять работу "за того парня", получающего зарплату за безделье как за полноценный труд. После того как манипулятор будет окружен недоброжелательством коллег, можно примерно наказать его.

2. Слухи о возможном сокращении штатов заставляют каждого подтянуться, реально оценить свой вклад и полезность для организации. А заодно настраивают на критическую оценку деятельности коллег.

Мишенью воздействия во всех трех последних манипуляциях является нечеткое распределение обязанностей и ответственности. Приманкой — желание и руководства, и коллег по работе идти каждый раз по пути наименьшего сопротивления: легче поручить другому или даже сделать самому, нежели связываться с манипулятором под угрозой собственного сокращения — с бездельниками не церемонятся. В обоих случаях будет

лучше доводить до сознания каждого известный тезис: "Тот, кто хочет работать, ищет средства ее выполнения. Кто не хочет работать, ищет отговорки".

Манипуляция "Получить подпись руководителя"

Подчиненному надо подписать бумагу у руководителя. Однако, если руководитель вчитается в документ, он, вероятнее всего, его не подпишет. Чтобы все-таки получить подпись, иногда действуют так.

Подчиненный заходит в кабинет с беззаботным видом и сообщает какую-нибудь новость, которая должна заинтересовать начальника. При этом небрежно протягивает документ:

— Бот, подпишите пожалуйста.

— Что это?

— Да так, пустяковая бумага, все согласны, только не хватает вашей подписи.

Начальник пытается прочесть, но посетитель отвлекает рассказом, да еще и инсценирует спешку.

Нередко эта хитрость срабатывает.

Цель манипуляции — взвалить ответственность на руководителя. Случись что — отвечать тому, чья подпись на документе.

Мишенью является психологическая особенность: мы не можем одинаково эффективно делать сразу несколько дел, тем более в условиях спешки. Приманка в этом случае — интерес к отвлекающему внимание сообщению.

Защита

Пассивная. 1) Не пытаться делать несколько дел сразу; 2) ничего не подписывать, не читая; 3) не позволять навязывать себе темп принятия решения.

Точки над i. Не мешайте мне прочесть. Кто знает, что вы там понаписали.

Контрманипуляция.

— Хотите сделать из меня того прораба?

— Какого прораба?

— А вот послушайте. Один умник вроде вас втерся в доверие к прорабу, так что тот подписывал ему бумаги, не читая. Этот же умник подсунул на подпись несколько «нарядов», якобы выполненных. Один наряд

— на букеты цветов для супруги прораба, конфеты и прочие подарки. Второй — за «соблазнение» супруги, третий — за "ее обслуживание в части удовлетворения ее сексуальных желаний". Затем этот мерзавец размножил эти «наряды» на ксероксе и разбросал по территории. Хороший человек был осрамлен. Вы не из таких шутников?

Вы меня поняли? Доверие надо завоевать! А пока запомните: будете мешать читать — мало не покажется!

Вариант, конечно, не из мягких, грубоват. Но если учесть, что основная задача контрманипуляции — отбить желание впредь пытаться манипулировать, то цель заведомо достигается. А манипуляция очень опасная, так что защищаться от нее необходимо.

Манипуляция "Отпустите с работы"

Сотрудница отдела, зная медлительность ее начальника, решительно открывает дверь его кабинета, размашистым шагом проходит к столу и скороговоркой выпаливает:

— Владимир Петрович, мне нужно срочно отлучиться. Разрешите?

— А что такое?

— Понимаете, мне как женщине неудобно говорить об этом.

— Что, очень надо?

— Очень.

— Ну ладно, запишитесь в журнале отлучек и идите.

Чувствуя недовольство происшедшим, руководитель взял этот журнал и понял причину — эта работница отлучалась намного больше всех.

Почему он ее отпустил? Во-первых, неудобно было узнавать причину. Во-вторых, все как-то второпях, не успел ничего сообразить… Итак, мишень воздействия — медлительность. Чтобы ее использовать, навязан быстрый темп. Приманка — желание сохранить имидж воспитанного человека: неудобно мужчине лезть в «женские» дела.

Поняв технологию этой манипуляции, руководитель к следующему стремительному визиту этой подчиненной оказался подготовленным. На ее просьбу он ответил своей — рассказать, в каком состоянии исполнение его последнего задания **(пассивная защита)**.

Пока она рассказывала, он догадался **расставить точки над i**. На ее повторный вопрос об отлучке заявил:

— Я тут посмотрел журнал отлучек. И обнаружил, что вы одна отпрашиваетесь больше, чем пол-отдела. Это может вызвать

справедливые нарекания ваших коллег. У всех ведь есть личные дела, не только у вас. Поэтому для вашего же блага вам лучше остаться на работе. Планируйте впредь свои дела на нерабочее время.

Контрманипуляция:

— Я бы рад отпустить вас, но не дадим ли мы с вами тем самым повода говорить, что я к вам "неровно дышу", отпуская вас во много раз чаще, чем остальных. Есть ведь и завистливые люди. «Стукнут» вашему мужу — неприятностей не оберетесь.

— Ну уж вы скажете. Хорошо, но хоть сегодня отпустите. А то я договорилась о встрече.

— И напрасно. Видно, вы совсем не считаетесь с требованием дисциплины. Раз вы не поняли намека, скажу прямо. Вот мое решение: пока среднее число отлучек по отделу не сравняется с вашим, прошу ко мне с подобными просьбами не заходить.

Работница оказалась лишена увольнительных на полгода.

Манипуляция "Через голову начальника"

Вышестоящий руководитель нередко дает поручение работнику через голову его непосредственного начальника. Поэтому подчиненный отказывается выполнять некоторые поручения последнего, ссылаясь на срочное задание вышестоящего.

Начальник чувствует себя уязвленным. Во-первых, всякий раз неприятно получать отказ от подчиненного. Во-вторых, эти задания поручить больше некому, приходится выполнять техническую работу за подчиненного. Не меньше его беспокоит и то, что он не уверен, всегда ли подчиненный действительно занят работой на вышестоящего или он иногда просто прикрывается этим. Иногда начальник не застает подчиненного на работе, тот оставляет записку, что его отпустил вышестоящий.

Пассивная защита, здесь бесполезна, ибо как раз из-за отведенной ему пассивной роли наш руководитель и страдает.

Контрманипуляция невозможна, так как она является конфликтогеном, а ссориться с начальством — себе дороже.

Остается **расставить точки над i**: поговорить с вышестоящим руководителем, в какое положение тот его поставил. И попросить все поручения давать ему самому или через него. (Между прочим, так и положено согласно деловой этике.) От такого порядка действий вышестоящий не пострадает, а нижестоящий вернет свой статус руководителя и контроль над подчиненным.

Мишенью воздействия здесь является склонность вышестоящего руководителя к нарушению правил деловой этики. А приманкой — «удобство» прямого обращения к непосредственному исполнителю.

Эта манипуляция интересна тем, что используется определенный непрофессионализм вышестоящего руководителя (в плане работы с персоналом), а жертвой выступает третье лицо — непосредственный начальник. Поведение подчиненного является манипулятивным. Если бы он не имел намерения злоупотреблять создавшимся положением, то вел бы себя иначе. Например, своевременно проинформировал бы непосредственного руководителя о полученных заданиях и согласовал бы с ним график работ и свои отлучки. Впрочем, если вышестоящий руководитель предпринимает свои неэтичные действия вполне осознанно, чтобы досадить нижестоящему, то тогда манипулятор — он.

"Вы нас меньше любите"

К руководителю заходит группа женщин, его подчиненных:

— Иван Иванович, вы меньше любите нас, чем начальник-сосед своих женщин!

— Почему вы так решили?

— Ну как же! Вон у них и зеркала в комнатах, девочки могут привести себя в порядок, и холодильник он им выбил в хозчасти!

— Девушки, вы и так красивые! А холодильник-то зачем?

— Как же! Вы ведь домой приходите, вам ужин — на стол. А после работы разве что купишь? Одни очереди. А так хоть в обед сбегаем и купим. А без холодильника до вечера все испортится.

— Так положите к соседям!..

— Места не хватает! Не пускают. Иван Иванович, вот мы тут заявочку написали, вы только подпишите. Мы сами будем это дело проталкивать

— Ладно, давайте, подпишу.

Так начальник помимо своей воли оказывается втянут в дело, которым не собирался заниматься…

Мишенью воздействия здесь явилось желание руководителя быть любимым своими подчиненными… не меньше, чем другие руководители, приманкой — кажущаяся простота исполнения. Только подписать. Правда, потом его также «раскрутят» и на проталкивание: сказал «А» — говори и «Б». Ведь заявку нужно будет отстаивать, приводить "производственные причины" необходимости холодильного агрегата, чтобы не выглядеть

простым попрошайкой.

Никакого ущерба производственным делам задуманная женщинами акция не наносит. Более того, забота о подчиненных должна входить в джентльменский набор хорошего руководителя. Поэтому защиту от этой манипуляции выстраивать не будем.

Манипуляция "Трус и Бывалый"

Некий руководитель Т. больше всего на свете боится не угодить своему начальству. Зная это, некоторые подчиненные, опасаясь возможного отказа Т. на свою просьбу, подают ее так, что будто бы она уже обсуждалась с высшим руководством и нашла положительный отклик или что были доброжелательные проявления со стороны этого руководства. Не желая рисковать, Т. старается просьбу удовлетворить.

Пикантность состоит в том, что об этой ситуации либо вообще не было разговора «наверху», либо о ней так мимоходом сказано, что не требовалось ответа руководителя.

Мишенью воздействия является удовлетворение потребности непосредственного руководителя в безопасности, а приманкой — возможность решить вопрос без риска для себя.

Как попасть к занятому начальнику

Психологи установили, что вероятность попасть в труднодоступный кабинет зависит, в частности, от первой фразы посетителя, с которой он обращается к хозяину кабинета, открыв дверь.

Чаще всего встречаются следующие фразы:

Здравствуйте. Я (такой-то).

Я (такой-то). Здравствуйте.

Извините, я не помешал?

Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать…

У меня к вам важное дело.

Разрешите (можно) войти?

Последняя является наиболее выигрышной. Причина этого — в скрытом воздействии фразы на подсознание хозяина кабинета. Спрашивая разрешение войти, посетитель отводит себе роль гостя. Тогда тому, к кому он обращается, выпадает роль хозяина. А закон гостеприимства у нас в крови, и разрешит войти хозяин кабинета раньше, чем успеет это осознать. Ведь мы отвечаем отказом войти в очень редких случаях.

При этом осуществляется трансакция В->В и обратная (разрешение войти) В<-В. Таким образом, осуществляется (и принимается) взаимная трансакция «Коллеги», наиболее предпочтительная для посетителя.

Среди перечисленных выше обращений есть два, заведомо проигрышных. Они идут под номерами 3 и 4. Посетитель занимает позицию Д (беспомощность, чувство неуверенности). Такому проще всего отказать — и в «доступе», и в решении его вопроса. Ведь имидж Дитяти не способствует убедительности аргументов (см. раздел 8.4; 14 правил, помогающих убеждать).

Остальные три варианта обращения к хозяину кабинета являются нарушением деловой этики; посетитель фактически начинает разговор, не получив на него согласия. Эта попытка скрытого управления часто кончается для инициатора плачевно, так как скрытое воздействие вызывает у адресата отрицательные эмоции. Наоборот, просьба о разрешении войти вызывает положительные эмоции — ведь она подчеркивает уважение права руководителя на монопольное обладание личностным пространством (в данном случае — это кабинет).

Защита от лишних посетителей продумана бюрократами давно: "Без доклада не входить". Это значит, что сообщит о вас, когда посчитает нужным, секретарь, референт или помощник. Но опять же доложит он в зависимости от того, насколько достойно и в то же время уважительно к нему вы повели себя.

Манипуляция "Деньги пришли!"

В организации хроническая нехватка средств. Руководство постоянно ссылается на это, когда кто-то ставит вопрос о выделении премий за ударную работу.

Но вот один из работников узнал раньше начальника о выделении отделу крупной суммы. И быстро — к начальнику.

— Петр Петрович, как вы оцените выполнение моей группой последнего заказа?

— Отличная работа!

— Народ рассчитывает на соответствующее вознаграждение.

— Да, когда будет возможность, обязательно отметим.

— И вы учтете, что весь заказ выполнен именно моими ребятами? А то нахлебников на премию всегда набирается…

— Не беспокойтесь, все деньги будут ваши.

— Вот спасибо! А то мы так боялись, что посрезают…

— Нет-нет, будьте спокойны.
— Хоть по паре окладов будет на брата?
— Будет, если хватит.
— Ну слава богу! Пойду обрадую ребят!
— Может, не будем торопиться. Денег ведь нет…
— Да в том-то и дело, что пришли!
— Не может быть!
— Точно, я сам своими ушами слышал.
— Ну что ж, тогда поздравляю…

Мишенью воздействия здесь являлось желание руководителя выглядеть хорошо перед работниками. Приманка — легкость обещаний дать то, чего пока нет. Она-то стала ловушкой из-за неинформированности руководителя.

Манипуляция "Мелкие услуги"

Нередко подчиненные оказывают начальству мелкие услуги: достать дефицитную запчасть, привезти из командировки, из отпуска небольшой презент, в день его рождения или другой праздник поздравить его более прочувствовано или сделать лучший подарок, чем остальные, занять для него очередь и т. д. и т. п.

Все это подается как искреннее проявление уважения, и поскольку систематически повторяется, то создает у руководителя ощущение долга перед отправителем этих воздействий, особенно если тот действует тонко, ненавязчиво. И долг этот обычно возвращается — повышением по службе и/или оклада, премиями, престижными командировками и т. п.

Принимая подобные «ухаживания», руководитель с позиции Родитель или Взрослый (в зависимости от ситуации) переходит в позицию Дитя. Большое влияние на его решения начинают оказывать чувства.

Превалирование чувств в подобных ситуациях прямо зафиксировано Исааком Бабелем в его «Конармии». Им упомянут один офицер, который делал при штабе блестящую карьеру, не будучи способным в военном деле. Офицер этот наловчился сочинять поздравительные стихи. И на всех юбилеях, именинах, «замачиваниях» новой должности или звания он ублажал виновника торжества своими виршами. Это было единственным двигателем его стремительной карьеры.

Лесть и комплименты

Руководитель и его жена работают в одной организации. Она к нему подступила однажды с допросом:

— Ох, и любишь же ты льстецов!

— А за что мне их не любить? Человек ко мне с уважением. А я что — по морде его за это? Или привечать тех, кто спорит, не слушается, не уважает? Нет уж, ты меня не переделаешь!

Конечно, далеко не все руководители так откровенны в симпатиях к льстецам. Но тонкий умелый комплимент найдет дорогу к любому сердцу. (О правилах эффективного комплимента, напомним, рассказано в разделе 7.2.)

Мишенью воздействия при лести и комплиментах является тщеславие адресата. А приманка «организуется» отправителем воздействия по ситуации.

Манипуляция "Молодой, да ранний"

Молодой работник, имеющий малый опыт работы, но получивший специальное образование, активен в работе. Спустя некоторое время, приобретя достаточно высокий уровень практической подготовки, просит руководство разрешить ему сдать квалификационный экзамен. Непосредственный начальник его поддерживает, однако коллеги, имеющие большой стаж работы, обращаются к более высокому руководству с жалобой, обвиняя претендента на повышение в том, что он использует для продвижения по службе свои личные отношения с начальством. Непосредственный начальник, по их утверждению, во всем оказывает ему покровительство. В заключение предлагается ввести критерии присвоения более высокой квалификации, в которых большее значение придавалось бы стажу работы.

Мишенью воздействия жалующиеся избрали отсутствие четких критериев продвижения работников по службе. Как следствие — решение этих вопросов по усмотрению руководства. Приманка — хорошие отношения между молодым работником и руководителем.

Защита от подобных манипуляций состоит в устранении мишеней, то есть установление единых правил и условий продвижения по службе.

"Не с моей квалификацией…"

Начальник дает подчиненному задание, от которого тот отказывается, так как, по его словам, эта работа требует более

высокого квалификационного разряда. Это уже не первый случай, и всякий раз работник добавляет, что ему этот разряд уже несколько лет не повышали.

Таким образом, подчиненный может, ни разу не попросив руководителя прямо, вынуждать заняться оформлением ему более высокого разряда. К противодействию работника подталкивает сама ситуация. Начальнику в этом случае целесообразно оценить доводы подчинённого объективно, и если задание может быть выполнено в рамках той квалификации, которой работник уже обладает, а для присвоения более высокой пока что нет оснований, то отказ от работы может расцениваться как нарушение трудовой дисциплины с соответствующими последствиями. Разъяснив это работнику, руководитель осуществляет защиту типа "точки над i".

Если же доводы подчиненного основаны на реальных фактах, то лучше с ними согласиться и не вынуждать работника добиваться конфликтным способом того, на что он объективно имеет право.

Манипуляция "Незаменимый"

В организации работает специалист, от чьей деятельности зависит функционирование многих отделов. Используя это, он диктует условия своему руководителю, отказываясь в случае их невыполнения от поручений руководства. Вышестоящее же начальство не реагирует на просьбы непосредственного руководителя «незаменимого» работника о его увольнении, так как не может (или не хочет) подобрать ему замену.

Прежде всего нужно сказать, что известная формула управленцев "незаменимых нет" имеет свои основания. На самом деле любому работнику можно в большинстве случаев найти или подготовить (если не сразу, то постепенно) более или менее равноценную замену. Поэтому если вокруг работника в глазах руководства создается ореол незаменимости, то это скорее всего результат целенаправленных усилий самого работника. В этом можно увидеть пример искусной и кропотливой подготовительной работы манипулятора, в результате которой у него возникает огромное психологическое преимущество. Таким образом, мишень воздействия подготовлена самим «незаменимым».

С другой стороны, вряд ли он сумел бы этого достичь, если бы не обладал действительно выдающимися профессиональными качествами. Поэтому не удивительно, что такой сотрудник пытается добиться и соответствующего вознаграждения. И если работник не может получить

такового иными средствами, ему приходится прибегать к давлению на руководство. Здесь мы имеем лишнее подтверждение того, что манипуляция иногда может быть для человека единственно доступной формой защиты своих личностных ценностей и целей, и в этом случае она вполне оправдана.

Манипуляция "Меня терроризируют"

Работница постоянно жалуется своему начальнику. Объект жалоб — ее коллега, которая якобы систематически унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалоб выясняется, что под унижением она подразумевает высказанные ей претензии по поводу многочисленных и повторяющихся ошибок в работе. О степени корректности этих замечаний спорящие придерживаются противоположных мнений: жалующаяся утверждает, что их тон унизителен, ее оппонентка, напротив, уверена, что они носят исключительно деловой и тактичный характер.

Так как руководитель не может постоянно осуществлять непосредственный контроль над подчиненными, то совершенно естественно, что такие подробности их общения между собой остаются для него неизвестными. А неполная информация — один из самых удобных для использования в манипулятивных целях факторов, предоставляющих манипулятору огромную свободу для истолкования любых событий наивыгоднейшим для себя образом. Именно этим пользуется в данном случае автор жалобы, чтобы перевести происходящее из плоскости деловых отношений в эмоционально-личностную. Руководителю целесообразно применить защиты типа "Точки над i", то есть особенно тщательно контролировать работу сотрудницы, жалующейся на унизительное обращение. Что касается критикующей, то порекомендовать ей на это время вообще не вступать в контакт со своей оппонентткой, а если это невозможно, то максимально ограничить общение, чтобы не давать повода для новых обвинений (пассивная зашита). Если в результате особого контроля у жалующейся сотрудницы будут обнаружены реальные серьезные просчеты в работе, то дальнейший разговор можно будет вести уже с точки зрения объективных фактов, то есть перевести обсуждение в деловую плоскость.

Манипуляция "Как ты, так и я"

Руководитель обращается к работнику с просьбой о выходе на сверхурочную работу. Работник, помня о том, как руководитель в прошлом несправедливо, по его мнению, с ним обошелся, отказывает ему в этой просьбе. В результате работа сорвана.

Пример демонстрирует важность неформальных отношений между руководителями и подчиненными. Невозможно в виде формальных предписаний выразить все то, что должны выполнять работники для обеспечения нормального функционирования производства. Поэтому необходимо, чтобы работающие шли навстречу друг другу, а такое отношение может существовать только при условии его взаимности.

Подтверждается это, в частности, опытом японского менеджмента, из которого известно о так называемых забастовках типа "работаем по правилам". Работники во время таких забастовок строго выполняют формальные предписания и прямые обязанности, предусмотренные должностными инструкциями, но абсолютно игнорируют распоряжения, сколько-нибудь выходящие за рамки утвержденных положений и указаний.

Таким образом, формальная дисциплина соблюдается безупречно, и работников не за что наказать. Тем не менее в результате таких действий производственные процессы оказываются парализованными. Все это говорит о том, что действительно невозможно формализовать столь сложную область деятельности, как управление людьми.

Мишенью воздействия манипуляции "Как ты, так и я" (и подобных ей) является зависимость руководителей от отношения к ним подчиненных. Приманкой служит забвение начальником этого обстоятельства.

Защитой от подобных манипуляций является установление добрых неформальных отношений между руководством и персоналом. Партнерство — это улица с двусторонним движением, и об этом следует помнить и руководителям, и подчиненным.

Манипуляция "А вы слышали?"

Начало рабочего дня. Вбегает сильно опоздавшая Н. и с порога ("Вы еще не слышали?..") начинает возбужденно рассказывать о заявлении, сделанном по радио политическим лидером. Коллеги принимаются бурно обсуждать принесенную новость. Начальник, тоже находящийся среди обсуждавших, как местный депутат не может остаться равнодушным. Сама же Н. довольно скоро перестает участвовать в разговоре и садится за свой рабочий стол.

Цель манипуляции очевидна — отвлечь внимание от факта опоздания

и возможного порицания за него. Мишень воздействия — интерес к политическим новостям. Приманка — «сенсационность» озвученного заявления, действительная или мнимая. В последнем случае внимание к новости вызывалось возбужденным тоном рассказчицы.

Для обеспечения податливости начальника к манипулятивному воздействию задаются стремительный темп, возбужденные интонации, быстрое вовлечение в разговор всего отдела (воздействие на руководителя при этом лучше маскируется, а «разогрев» аудитории «разогревает» и начальника).

Помимо того, что разговор отвлекает внимание от опоздания Н., он еще и прекрасно маскирует ее манипулятивное намерение, позволяя при случае сказать: "Я просто поделилась своим впечатлением". Во фразе также содержится намек, что слушание выступления (чтобы проинформировать всех) — причина опоздания Н. (автоматизм мышления: "сразу после" значит "потому что"). В виде намека (побуждающего к неявному умозаключению) эта мысль как раз и имеет наибольшую силу воздействия.

То, как манипулятивно могут быть использованы паузы, видно из следующей ситуации.

Манипулятивная защита "Держать паузу"

Начальник цеха сообщает пожилому мастеру, что по распределению в их цех прибывает молодой специалист и нужно обеспечить его работой. Мастер, понимая, куда клонит начальник, молчит. Начальник цеха говорит далее, что в пожилом возрасте трудно справляться со все возрастающими нагрузками. Мастер продолжает молчать, всем видом показывая обиду, — ведь его неоднократно поощряли как лучшего по профессии.

Наконец, начальник прямо заявляет, что место надо освободить для молодого специалиста. Но, учитывая заслуги мастера, его не отправят на пенсию, а предоставят должность с меньшей ответственностью.

Как явствует из описания, осуществлена пассивная защита: сначала с помощью молчания мастер вынудил начальника озвучить уже принятое им решение. А затем с помощью того же молчания ("взял паузу — держи") выдавил из руководителя обещание, компенсирующее потерю должности.

Мишенью воздействия мастер избрал психический автоматизм: мы привыкли, что нам отвечают. Отсутствие ответа создает дискомфорт, и, стремясь уйти от него, говорящий идет на уступки. Приманки в данном случае не нужны — не мастер, а начальник цеха заинтересован в

продолжении разговора. В нахождении конструктивного решения заинтересованы они оба. В результате достигнут компромисс.

Манипуляция "Барин нас рассудит"

Ведущий инженер требует от младшего по должности освободить место за компьютером для выполнения его работы. Не желая уступать, тот начинает громко доказывать, что ему нужно еще время, чтобы закончить свою работу. Спор достигает ушей начальника бюро, который вмешивается и дает время младшему завершить работу.

Цель манипуляции подчиненного — не жалуясь официально (чтобы не прослыть доносчиком), тем не менее привлечь руководителя на свою сторону. Происходит опора на заемную силу — авторитет и власть начальника.

Мишенью воздействия является одна из социальных функций руководителя — быть регулятором производственных отношений. Приманкой послужил громкий спор, привлекший внимание нужного человека.

Неудобно отказать…

Две сотрудницы проработали вместе 20 лет. Не так давно одна из них стала начальницей другой. Зная, что муж начальницы хорошо зарабатывает, подчиненная обращается к ней с просьбой одолжить крупную сумму на покупку садового домика. Другой возможности не представится: домик продают намного дешевле других, но денег все равно не хватает. Женщина в сомнении: ясно, что в ближайшие полгода деньги точно не вернут, а инфляция «съест» рублевую сумму. Давать под проценты близким знакомым не принято. Отказать и вовсе неудобно — разговор стал достоянием женского коллектива.

Поделилась с мужем — что делать? Тот предложил: скажи, что в рублях у нас такой суммы нет, можем дать в долларах. На это предложение сотрудница сказала, что посоветуется дома. И больше этот вопрос не поднимала.

В данном случае удалось защититься от фактической манипуляции, возможно, не осознаваемой заемщицей: купим, наконец, строение, а там будем потихоньку отдавать, авось наскребем. То есть весь риск этого «авось» перекладывался на заимодавцев.

Во многих иных случаях так удачно выбраться из ситуации с

одалживанием денег не удается. А это уже конфликтоген. Говорят же: хочешь потерять друга — одолжи у него денег.

Манипуляция "Обещанного три года ждут"

В начальный период работы одного из коммерческих банков — в условиях сверхприбылей и эйфории его руководителей — одна из работниц взяла крупный заем на год. И вот обусловленный срок завершается, но даже проценты еще не выплачены.

Ожидая, что от нее вскоре потребуют возврата ссуды, а такой возможности у нее нет, работница начала наводить справки об установках руководства банка в случаях конфликтов с должниками.

Выяснилось, что, во-первых, руководство старается избегать скандалов и обращений в суд. Заботясь о репутации банка, старается находить компромисс с должниками. Во-вторых, руководитель, подписавший ей разрешение на получение кредита, чувствует себя неуверенно в своем кресле.

Рассудив, что ему скандалы тем более не нужны, она обратилась к нему с просьбой продлить срок выплаты, объяснив, что сейчас это сделать она физически не в состоянии.

Руководитель обещал подумать. И через некоторое время указал ей процедуру, позволяющую решить данный вопрос. При этом новый документ был подписан другим руководителем — не без помощи "советчика".

Мишенью воздействия на адресата послужила его потребность в безопасности, а приманкой — желание избежать скандала.

Манипуляция "Вышестоящий не любит нашего начальника"

Работница Р., вся нацеленная исключительно на свою личную жизнь, подала со своим избранником заявление в ЗАГС. Теперь не проходило и двух дней, чтобы она не просила себе увольнительных по причине подготовки (как можно было понять) к грандиозной свадьбе. Радуясь за то, что личная жизнь Р. наконец-то наладилась, руководитель отдела О. сначала шел навстречу просьбам невесты. Но когда они стали чрезмерными, был вынужден отказывать.

Тогда Р. направилась к заместителю директора З., живо описала ситуацию, заодно облив своего начальника О. грязью. Визитерша пошла к нему, так как знала, что З. недолюбливал О. Он отпустил Р. и дал понять,

что можно и впредь обращаться к нему.

Теперь, когда О. отказывал, Р. шла к З., добавляла порцию компромата на О. и получала увольнительную.

Такое положение подрывало авторитет О., делало его положение шатким, и он понял, что необходимо как-то изменить ситуацию.

Поразмыслив, О. пришел к выводу, что в вину ему могут быть поставлены лишь поблажки, которые он делал своим работникам. Пригласив нескольких наиболее авторитетных сотрудников, он стал советоваться, что делать: послабление теперь становится опасным делом, а выполнять работу за Р. придется, по-видимому, чаще.

Сообщение об этом вызвало возмущение: никто не хотел лишаться послаблений и делать работу за Р. Решили провести собрание с обсуждением вопроса о трудовой дисциплине. На нем, как и предполагалось, всплыл факт частых отлучек Р. и что ее работу приходится выполнять другим. Чувствуя за собой поддержку замдиректора, Р. повела себя вызывающе. Это накалило обстановку. Стали составлять письменное обращение к директору с описанием плохой работы Р. и требованием уволить ее по статье. Р. заявила, что уйдет сама. Решили: если сегодня она не подаст заявление об увольнении, то завтра письменное ходатайство отдела на имя директора будет зарегистрировано в канцелярии. Р. уволилась.

В данной ситуации присутствовали и манипуляция, и контрманипуляция. В качестве мишени своей манипуляции работница использовала поблажки сотрудникам со стороны начальника отдела. Приманкой послужило негативное отношение замдиректора к О.

Пассивная защита со стороны О. была бессмысленной, поскольку каждый день ухудшал его положение. Из активных способов сначала О. принимал защиту типа "точки над i": раскрыл сотрудникам опасность, которую для них представляют действия Р. Тем самым он подтолкнул их на контр манипуляцию. Мишенью воздействия О. на коллектив послужило опасение лишиться послаблений. Приманкой — возмущение действиями Р. Коллектив перевел скрытое управление в открытое — ультиматум доносчице.

Манипуляция "На работу — по дружбе"

Во многих частных фирмах забывают, что лучше дружба, основанная на работе, чем работа, построенная на дружбе. Комплектование персонала в таких фирмах идет по линии дружеских и родственных связей, что

является в дальнейшем источником манипулирования руководителем со стороны подчиненных. Злоупотребляя близостью к руководству, некоторые «друзья» спокойно нарушают дисциплину (пришел-ушел, когда вздумается), кое-как выполняют работу.

Вот и вынуждены терпеть таких горе-работников.

Мишенью воздействия на адресата (руководителя) как раз и являются дружеские (родственные) связи.

У зверей — проще:

Говорит барану волк

— Ну какой от дружбы толк?

Если мы с тобой друзья,

Значит, съесть тебя нельзя?!

И в заключение — анекдотический случай.

Руководитель с кислым видом обращается к автору большого проекта:

— Проект неплохой, надо только дописать некоторые детали, чтобы любому идиоту было понятно.

— Хорошо. Какие места вам не понятны?

Цель манипуляции автора проекта — сквитаться за тот моральный ущерб, который руководитель нанес ему, не похвалив за большую, хорошую работу. Мишень воздействия — логический ляпсус, который допустил руководитель.

11.3. СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПОДЧИНЕННЫМИ

Уделяйте главное внимание не работе, а работнику!

Японский лозунг

Поручение трудного задания

Нередко возникает потребность поручить подчиненному задание, не входящее в его прямые обязанности, или очень трудоемкое, или очень срочное, или не очень приятное. Руководители могут уменьшить

сопротивление несколькими способами.

· *Поблажками незадолго до того, как дать поручение.*

· *Обильной похвалой или комплиментами в начале разговора.*

· *Бросают вызов, если имеют дело с честолюбивым подчиненным (см., например, в разделе 10.3 "Управление строптивым подчиненным").*

Метод желаемых ситуаций

Установлено, что наилучшим образом работник исполняет то, что он считает нужным, а не то, что велит начальство (по мнению многих подчиненных, это далеко не всегда совпадает). Поэтому оптимально, чтобы подчиненный сам пришел к решению, отвечающему замыслу руководителя.

Метод желаемых ситуаций состоит в том, что руководитель создает ситуацию, в которой подчиненный самостоятельно придет к нужному решению.

Это требует высокой психологической культуры руководства, знания психологии, мотивации подчиненных. Это высший класс руководства людьми, которые в данном случае чувствуют себя свободными и полностью самостоятельными. Доверие, которое они ощущают, — наилучшая демонстрация уважения к подчиненному. И он с большей охотой идет на работу, более инициативен и удовлетворен своим трудом.

Вместе с тем «завалить» дело, спланированное самим, значит расписаться в своей несостоятельности, поэтому к выполнению своего решения подходят намного ответственнее, чем к решению руководства.

Метод комплиментов

В менеджменте установлено правило: "Говорите как можно чаще комплименты подчиненным".

Поговорка менеджеров: не похвалишь — не поедешь.

По опыту занятий автор знает, что во всякой группе обучаемых, как правило, оказываются несколько человек, которые глубоко сомневаются, что так надо вступать. Опасаются «захвалить», «перехвалить», «разбаловать» подчиненных.

При этом не учитывают несколько важных обстоятельств.

1. В нашей стране сложился крен в сторону жесткого обращения с подчиненными. Проявляется это, во-первых, в том, что их не принято хвалить. Во-вторых, в рачительном преобладании наказаний над поощрениями, в то время как установлено, что поощрения являются

значительно лучшим стимулом к труду, чем наказания.

Вот пример: принято за опоздания наказывать. На некоторых предприятиях за это депремируют. Однако при введении системы материального поощрения за отсутствие опозданий дисциплина резко улучшается, несмотря на незначительность суммы премий.

При традиционно жестком обращении с подчиненными опасность «перехвалить» сильно преувеличена.

Говорят: ласковое слово и кошке приятно. Приведем экспериментальные данные, касающиеся тех, для кого кошки являются злейшими врагами.

Канадский психолог Торгдайк установил, что те мыши и крысы, которых поощряли (поглаживали, давали им какое-то лакомство), выросли более здоровыми и сообразительными. В частности, они научились проходить лабиринты быстрее, чем те, которых наказывали за плохое исполнение задания.

2. Напомним, что в основе хорошего комплимента должен лежать факт. То есть основу комплимента должен создать сам подчиненный. Для того чтобы получать комплименты, надо их заработать.

Люди любят выслушивать комплименты, любят похвалу. Это удовлетворяет их потребность в положительных эмоциях. Вот почему методы поощрения лучше стимулируют труд, чем наказания.

В США широко известна следующая история. Один из богатейших людей, сделавший состояние своим талантом, завещал выбить на своей могильной плите надпись: "Здесь покоится человек, самым главным достоинством которого было то, что он умел окружить себя людьми, более умными, чем он сам".

Можно представить, сколько и каких комплиментов он при жизни подарил людям, которые работали на него, если он позаботился сказать им доброе слово, даже уйдя в мир иной!

Искусство критики: исцелять, не раня

Критика является острым оружием во взаимоотношениях людей. При всей ее необходимости следует не забывать, что критика, особенно если она бесцеремонна, больно ранит самолюбие критикуемого. При этом человек может быть настолько выбит из колеи, что становится неработоспособным. Это тот случай, про который говорят: благими намерениями вымощен путь в ад. В данном случае — ад неприязненных отношений.

Это не удивительно, ведь критика как таковая вообще относится к числу конфликтогенов, то есть поступков или высказываний, могущих привести к конфликту.

Для того чтобы защититься от эмоциональной раны, первая реакция многих в ответ на критику — это найти предмет критики не в себе, а в критикующем: в его предвзятом отношении, в плохом настроении ("не С той ноги встал"), в попытке найти "козла отпущения" и т. п.

Чтобы избежать этих отрицательных моментов, необходимо исполнять определенные правила.

Если подчиненный проштрафился, то он ожидает, что руководитель будет к нему не только строгим, но и справедливым. А поскольку многие ищут прежде всего объективные и уважительные для себя причины и не склонны винить себя, то, если их не выслушать, создается впечатление несправедливости критики. Поэтому необходимо выполнять следующие правила.

· **Выслушайте объяснения** (помните: 40 % критики идет не по адресу).

· **Сохраняйте ровный тон** (в правилах для руководящего персонала многих корпораций, фирм, предприятий есть и такое: "Во взаимоотношениях с подчиненными имейте бесконечное терпение!").

· **Прежде, чем критиковать, найдите, за что похвалить, и похвалите**. Это очень эффективный прием. Особенно желательно его применять в преддверии серьезной критики. Например, вы говорите: *"Мы с вами работаем вместе (столько-то лет). Нередко ваши результаты были просто великолепны (приводите 1–2 примера). Но объясните, что происходит с последним моим поручением?"*

В данной ситуации подчиненному сетовать на несправедливое, предвзятое к себе отношение нет никаких оснований — ведь он увидел, что отмечается все — и хорошее, и плохое.

Подыскивая, за что похвалить, вы оказываете помощь не только собеседнику, но и себе. Поскольку сопоставление хорошего и плохого сделает и вашу позицию более взвешенной, более терпимой. А это облегчит и выполнение двух предыдущих правил: выслушать и сохранять ровный тон.

И конфронтации, к которой зачастую приводит критика, не возникнет.

Это очень важный момент: ведь недовольство критикой «съедает» значительную часть конструктивного смысла замечаний.

· **Критикуйте поступки, а не человека**. Естественно спросить: *"Чем вы объясните просчеты в вашей работе?"*. И наоборот, грубой ошибкой

являются обобщения с переходом на личность и навешивание ярлыков (**"бездельник", «разгильдяй», "лодырь"** и т. п.). Каждый может согласиться, что он ошибся, особенно если факты налицо, но никто не согласится с тем, что он плохой человек. В последнем случае закладывается конфронтация, отдаляющая стороны от взаимопонимания. Осознание же ошибки — это уже путь к ее исправлению.

· **Не ищите "козла отпущения"**. Подчиненные всегда это чувствуют, как и любую другую несправедливость, хотя и не всегда имеют смелость сказать об этом руководителю. И если критикующий ищет «крайнего», то за его спиной они выскажут все, что думают о нем.

· **Ищите вместе решение, а не обвиняйте**. Обвинительное «жало» не способствует конструктивному решению. Чтобы настроить подчиненного на поиск решения, а не на оправдания, помогите ему "сохранить лицо", то есть не унижайте его достоинство. Об этом же говорит правило Паскаля (см. раздел 8.5).

Некоторые руководители рассматривают возможность указать подчиненному на его промахи как средство утвердить свой авторитет, показать свое превосходство. Фактически уже сами по себе дельные замечания и дадут именно такой результат. Но акцентировать на этом внимание, смаковать просчеты подчиненного, принижать тем самым его как личность — это тот перебор, который приносит обратный эффект. Вместо уважения возникает антипатия, ибо подчеркивание превосходства является сильным конфликтогеном.

Итак, необходимо направить мысли провинившегося по конструктивному пути. Этому способствуют и следующие правила.

· **Не критикуйте при свидетелях**. Критика при посторонних тем сильнее понижает имидж человека, чем больше свидетелей его позора. В противоположность этому хвалить лучше всего при свидетелях.

· **Помните: ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции**.

Не акцентируйте внимания на допущенных промахах, не сыпьте соль на раны, переходите сразу к поиску выхода из создавшегося положения.

· **Проявите эмпатию к критикуемому**. Поставив себя на его место, легче понять, как исцелить от ошибок, не нанося ему ран.

Итак, подведем итог.

Девять правил критики

1. Прежде всего выслушайте объяснения.

2. Сохраняйте ровный тон.

3. Прежде, чем критиковать, найдите, за что похвалить.

4. Критикуйте поступки, а не человека.

5. Не ищите "козла отпущения".

6. Ищите вместе решение, а не обвиняйте.

7. Не критикуйте при свидетелях.

8. Помните: ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции.

9. Проявите эмпатию.

Скрытое замечание

Замечание, как и всякая критика, является конфликтогеном. Опытные руководители стараются ослабить конфликтную составляющую замечания. Для этого надо, чтобы замечание достигло разума, но не задело чувства.

На совещании двое присутствующих разговаривают, думая, что председатель, выступая, не замечает этого.

Руководитель вставляет в свою речь следующие слова:

— Когда я учился психологии управления, то профессор, ведущий занятия, увидев, что кто-то не слушает, громко сказал: "Эй вы, болтуны!" (Эти слова наш руководитель тоже сказал громко, после паузы.) После чего никто не рисковал отвлекаться.

Услышав это, наши болтуны также перестали отвлекаться.

Таким образом, достоинство нарушителей не было принижено (ведь замечание относилось как бы не к ним). Но их поведение руководитель изменил в нужном ему направлении.

О вреде заглядывания под юбки

Приведем пример, показывающий эффективность скрытых замечаний. Он заимствован нами из ставшего классическим американского "Курса для высшего управленческого персонала" [11].

Конструкторский отдел был укомплектован способными выпускниками престижных университетов, но работал неудовлетворительно. Руководство увидело причину этого в неудачном размещении отдела. Он располагался под лестницей. Снующие над головами ребят представительницы прекрасного пола волновали их воображение. Услышав очередные каблучки, они постоянно задерживали

свои взгляды на ножках, открывающихся все выше и выше, когда их обладательницы взбирались наверх. Было решено перевести отдел в другое место. Но, чтобы не обидеть молодых людей обвинением, что они больше пялятся на женские ножки, чем смотрят на кульманы, истинная причина была объяснена заботой об улучшении освещения. В результате перемещения показатели отдела стали намного более привлекательными.

Авторы "Курса..:" акцентируют внимание на уходе от открытого замечания и "демонстрации заботы". Нам же интересно добавить к этому, что здесь скрытым было не понуждение к действию, а истинная причина этого понуждения.

Семья как стимулятор хорошей работы

На ряде зарубежных предприятий прижилась практика "открытых дверей". Состоит она в том, что членов семей сотрудников приглашают посмотреть, как, в каких условиях работает глава (или член) семьи. Детям дарят фирменные сувениры и игрушки, женщинам — цветы, подарки. Руководство говорит хорошие слова об их муже (сыне, отце и т. д.), рассказывает, какую важную работу он делает.

Оказалось, что средства и усилия, затраченные на эти мероприятия, окупаются сторицей: отношение работников к фирме и своему труду улучшается. В семьях проникаются сознанием, что нужно создать условия для полноценного отдыха, с большим пониманием относятся к работе во внеурочное время. А в случае конфликтов на работе нередко помогают работнику более объективно воспринимать ситуацию.

Дети как стимул дисциплины

Начальник проводил планерку с самого начала рабочего дня — в 8.00. Регулярно были опаздывающие, и это затягивало ее. Замечания, выговоры помогали мало. Тогда руководитель объявил: если будет хоть один опоздавший, планерку перенесут на самый конец рабочего дня. Опоздания сразу прекратились.

Дело в том, что весьма влиятельную группу составляли мамаши, спешившие после работы забрать детей из яслей-садиков. Они знали, что значит забирать ребенка последним: найти его зареванным, которому разгневанная сверхурочным ожиданием воспитательница «объяснила», что "мама его не любит".

Эти мамаши и предупредили всех: если кто опоздает, накажут так, что

мало не покажется! Руководитель знал эту ситуацию и использовал ее в качестве мишени воздействия на нарушителей. Этот пример эффективного скрытого управления демонстрирует и справедливость известного правила менеджмента: исполнение распоряжения более качественно, если оно учитывает личные интересы подчиненного.

Управление нерадивым подчиненным

Оно может осуществляться, например, методом Сократа. Этот метод состоит в задавании цепочки вопросов, позволяющих привести собеседника к нужному решению.

Например, нужно дать поручение сотруднику, который (это известно по опыту) будет спорить, доказывать, что это дело не входит в его обязанности и т. п. Возможен такой вариант диалога:

Руководитель: *"Вы были на совещании по вопросу о..?"*

Подчиненный: *"Да, был".*

Руководитель: *"Вы, конечно, обратили внимание на пункт четвертый решения?"*

Подчиненный: *"Да, а что?"*

Руководитель: *"Этот пункт прямо адресуется вам: нужно сделать" (делается поручение и определяется срок).*

Логика последовательно задаваемых вопросов такова, что после каждого ответа сужается число степеней свободы отвечающего: ведь, отвечая на каждый вопрос, оппонент определяет свою позицию, становится пленником предыдущих ответов.

В рассмотренном примере нерадивый подчиненный, возможно, просто увильнул от совещания или читал на нем детектив (такое поведение не исключает руководитель), но сказать «нет» он не решится, дабы "сохранить свое лицо". А сказавши «да», он отрезает себе пути отступления. Та же ситуация и со вторым вопросом. Внимательный читатель наверняка обратил внимание, что руководитель одновременно использовал и правило Сократа (см. раздел 8.5).

В более сложных случаях может понадобиться большее число вопросов закрытого типа, чтобы привести оппонента к нужному решению.

Напряженные ситуации в общении с подчиненнымиЦель предстоящих упражнений

Словам руководителя подчиненные придают большое значение. Особенно в напряженных ситуациях. Рассмотрим ряд таких случаев с целью обнаружения, какие ответы руководителя на обращение

подчиненного показывают последнему, что руководитель понял скрытый смысл высказывания подчиненного. Цель руководителя — создать наилучшие условия для искренности собеседника и доверительной беседы. (Все ответы произносятся ровным тоном, чтобы интонацией не внести нового смысла.)

Ситуация 1

Молодой работник месяц работает в коллективе. В беседе с вышестоящим руководителем, принимавшим его на работу, заметил: "Не могу сказать, почему, но я не чувствую себя полноправным членом. Все приятные люди, но они как-то в тесном кружке, я ощущаю себя чужим среди них. Может быть, это все надуманно мной? Не знаю"…

Ответы:

а) Почему бы вам не сделать что-нибудь приятное товарищам?

б) Вам кажется, что группа вас не принимает?

в) Вы думаете, что чем-то не нравитесь коллективу?

г) Вы думаете, что они должны считать вас своим?

Разбор вариантов удобнее производить не в алфавитном порядке, а в смысловом.

Для того чтобы дать хороший ответ, надо прежде получить всю доступную информацию. Для ее получения не годятся вопросы закрытого типа, то есть те, после которых беседа заходит в тупик.

При ответе «а» фактически говорить не о чем. Задан вопрос закрытого типа, который является по существу советом. Совет этот дан без выяснения полной картины. Вполне могут быть обстоятельства, в которых нет вины новичка, но есть вина коллектива. Например, если есть традиции пьянства или воровства на производстве. В первом случае он сам может не хотеть «влиться», во втором — его будут чураться, чтоб не выдать скрываемое от начальства.

Существует множество причин, по которым коллектив не принимает новичка. Их можно разбить на три группы:

1) причины, связанные с личностью новичка: плохое отношение к труду, незнание работы, вызывающее поведение, плохие привычки, личные качества и т. д.;

2) причины, идущие от коллектива: наличие отрицательных установок, в которые положительный человек "не вписывается";

3) причины, идущие от руководства: работник принят, например, без учета мнения бригадира или приход нового работника уменьшает заработки остальных (туда, где хорошо зарабатывают, стремятся устроить

"по блату").

Как видим, существует множество причин, которые идут не от работника. И предстоит разобраться, какое из обстоятельств служит истинной причиной.

В ответе «в» руководитель фактически исходит из вины новичка, что преждевременно.

Думается, что среди всех причин более всего расстроят молодого человека те, что связаны с его личностью. Поэтому сведение вопроса только к обсуждению, почему он не нравится коллективу (вариант "г"), не способствует разговору по душам.

Таким образом, ответы «а», «в», «г» не создают условий для доверительной беседы, то есть не достигают поставленной цели, а значит — неудачные.

В ответе «б» руководитель просто перефразирует слова собеседника, возвращая их в виде «зеркального» вопроса. На него будет естествен ответ «да». Он показывает, что руководитель правильно понял подчиненного, что важно для них обоих.

Всякое «да» в разговоре объединяет и способствует дальнейшему сближению (правило Сократа).

После этого вполне естествен следующий вопрос руководителя: "А в чем это проявляется?" — вопрос открытого типа, позволяющий получить необходимую информацию.

Вполне возможно, что, даже основательно расспросив, руководитель может ничего не посоветовать, а попросит зайти к нему через несколько дней, чтобы иметь возможность поговорить с некоторыми членами коллектива, которым доверяет, и только после этого что-то посоветовать молодому человеку.

Подобный визит должен принести пользу не только пришедшему, но и руководителю.

80 % информации о взаимоотношениях в коллективе руководитель получает в виде конфликтов и жалоб. То есть многое от него скрыто. Поэтому всякая возможность получить информацию на более ранней стадии должна быть им максимально использована. И в данном случае руководитель заинтересован в доверительной беседе не менее, чем подчиненный.

Таким образом, вариант «б» является наилучшим. К этому же выводу мы придем, если проведем трансактный анализ диалога.

Работник задает трансакцию «Парламентер»: В (рассудительность)->Р (покровительство). На эту трансакцию руководитель отвечает следующим:

а) Д<-Р; б) В<-В; в) Д<-В; г) Д<-В.

Во всех случаях, кроме варианта «б», работнику отводится позиция Дитя (чувство вины, неуверенность или беспомощность) и осуществляется пристройка сверху. Это никак не способствует доверительному общению.

Только ответ «б» осуществляет пристройку рядом (трансакция "Коллега"), что настраивает на откровенный разговор и получение информации, без которой невозможно дать правильный совет.

Ситуация 2

Сотрудник сказал своему начальнику, недавно вступившему в эту должность: "Я уже давно здесь работаю и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все?!.."

Ответы:

а) Вы считаете, что несправедливо заставлять вас устранять ваши же ошибки?

б) Надеюсь, вы проверили отчет перед тем, как сдать его мне?

в) Вам кажется, что в отчете только мелкие неточности?

г) Вы считаете, что я придираюсь?

Для нового руководителя важно взять правильный тон во взаимоотношениях со старослужащими. Многие конфликты, длящиеся затем годами, возникают именно в момент прихода нового руководителя из-за неправильного его поведения. Важно не противопоставить себе, а наладить сотрудничество. Вот и данный визит может привести к конфликту, если руководитель займет неправильную позицию.

В ответе «а» руководитель занимает позицию Родитель, а подчиненному отводит роль Дитя, то есть осуществляет трансакцию «Босс». Акцентируя внимание на "ваших же ошибках", он заставляет подчиненного оправдываться. Конфликтогеном является и слово «заставлять».

Этот ответ явно ведет к конфликту, ведь подчиненный не согласен с наличием ошибок, он считает, что это не более чем неточности.

В ответе «б» та же трансакция Р->Д ("Босс"). Постановка вопроса унизительна, тем более для работника, привыкшего сдавать отчет "с первого предъявления", то есть делающего работу качественно.

В соответствии с классификацией конфликтов [26] рассматриваемая ситуация относится к числу конструктивных конфликтов. Их положительное разрешение приносит пользу организации. Действительно,

разобравшись в существе «неточностей», руководитель и подчиненный лучше бы поняли друг друга, согласовали свои позиции.

Вместо этого руководитель ответом «г» переводит отношения в личностно-эмоциональный конфликт, который ничего, кроме вреда, не принесет.

Слово «придираюсь» подчеркивает позицию превосходства ("Босс") и потому ведет к конфликту. Подчиненный загнан в угол: согласиться с руководителем — значит бросить открытый вызов. Не согласиться — значит сдаться без боя.

Наиболее удачный ответ «в». Подчиненный, естественно, отвечает:

— Да.

— Хорошо, давайте разберемся с этими неточностями.

Наиболее вероятен будет компромисс: руководитель убедит, что и почему надо переделать. Подчиненному не придется переделывать весь отчет. Общение идет при оптимальном для последнего распределении ролей Взрослый — Взрослый, то есть трансакция «Коллеги».

Ситуация 3

Один из сотрудников говорит руководителю: "Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него работу".

Ответы:

а) Вы считаете, что Сидорова надо подтянуть?

б) А как Сидоров относится к Вам?

в) Вы считаете, что Сидоров вносит разлад?

г) Вы думаете, что Сидорова лучше "уйти"?

Анализ ответов:

"а", «г». В этих ответах руководитель становится на сторону жалующегося, не выслушав других, в частности Сидорова.

"б". Сотрудник говорит о наличии конструктивного конфликта: устранение его причин улучшит производственные отношения. Руководитель же сводит дело к личностно-эмоциональному конфликту, тем самым придает разговору неконструктивный характер.

"в". *"Вы считаете, что Сидоров вносит разлад?" — «Да». — "А в чем это выражается?"*

Этим и последующими вопросами открытого типа руководитель имеет возможность получить максимум информации. Затем, перепроверив ее, примет решение самостоятельно и без давления с чьей бы то ни было стороны.

Ситуация 4

Молодого работника, допустившего брак, вызвали к руководителю. Войдя, он сказал: "Не пойму, зачем отвлекать людей от работы. Прошу, не задерживайте меня, работа стоит".

Ответы:

а) Вы считаете, что помощь вам не нужна?

б) Вы не верите, что вам могут помочь?

в) Вы думаете, что вас вызвали для нотации?

г) Не делайте поспешных выводов.

Анализ ответов:

"в", «г». Этими ответами руководитель осуществляет пристройку сверху: занимает позицию Родитель, а подчиненного ставит на позицию Дитя. Ответ — это прямое замечание, а «в» содержит слово-конфликтоген — «нотация». Такими пассажами искренности со стороны работника не добьешься.

"а", «б». Эти ответы предполагают ответа «да». Однако ответ «а» приписывает провинившемуся более категоричную позицию неприятия помощи ("Вы считаете") и содержит некий вызов. Этого недостатка лишен более мягкий вопрос «б», который и является предпочтительным.

Ситуация 5

Опытный работник пенсионного возраста зашел в кабинет к руководителю: "Извините, мне как-то не по себе. Всюду устанавливают новое оборудование, техника что надо. Однако как будет выполняться моя работа? Я тут прикинул, по-видимому, мой опыт еще пригодится".

Ответы:

а) Вы считаете, что новое оборудование у нас пока преждевременно?

б) Вы хотите сказать, что техника не заменит человека?

в) Вас волнует, как это отразиться на вас при переходе на новую технику?

г) Итак, вы не спешите уходить от нас?

Анализ ответов:

"а", «в». Первая задача — понять скрытый смысл высказывания собеседника. Ответы показывают, что руководитель, по-видимому, слушал невнимательно, так как не понял мысли работника.

"г". Руководитель понял, чего боится посетитель, но отреагировал бестактно прямолинейно. Его вопрос апеллирует к чувству, то есть отводит собеседнику позицию Дитя, заставляет его нервничать.

"б". Ответ предполагает «да» и демонстрирует уважение к опыту ветерана, создает наилучшие условия для откровенного разговора.

Ситуация 6

Когда начальник сделал замечание подчиненной, женщине пенсионного возраста, та сказала: "Итак, я поняла, что отработала свое, что надо уходить"

Ответы:

а) Напрасно вы так считаете.

б) Вас ни на кого не променяю!

в) Вы считаете, что здесь нужен более подготовленный человек?

г) Вы думаете, что к вам придираются?

Анализ ответов:

"а". Хотя по смыслу это верно, но сами слова означают позицию Родитель, пристройку сверху, то есть то, что не способствует доверительному общению.

"г". Переводит конструктивный конфликт в деструктивный: вместо обсуждения работы — предлагается выяснение отношений: прав или не прав руководитель.

"в". Ответ создает впечатление, что замечания были неслучайными, что руководитель сомневается в подготовленности работницы. Это худший изо всех рассматриваемых ответов.

"б". Чтобы вывести работницу из подавленного состояния, неплохо и «подсластить». Тем более, что она, как видно, из тех, кто очень болезненно воспринимает критику (это, кстати, довольно характерно для женщин). Доброе слово придаст ей силы и поможет преодолеть недостатки в работе. Данный ответ представляется лучшим.

Ситуация 7

Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Работник раздраженно отвечает: "Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу".

Ответы:

а) Почему бы вам не посоветоваться со мной, прежде чем что-то предпринимать?

б) Вам не по душе, что я критикую вас?

в) По-видимому, мне нужно было больше учить Вас.

г) Вы считаете, что рутинную работу должен делать кто-то

другой?

Анализ ответов:

"а". Руководитель попался на манипуляцию подчиненного: тот подменил предмет разговора. А руководитель помогает ему, подтверждая, что он действительно подавляет инициативу.

"в". Явная трансакция «Босс»: руководитель занимает позицию Родитель (учит), отдавая собеседнику позицию Дитя (беспомощность). Раздражение собеседника этим только усиливается.

"г". Руководитель подменяет предмет обсуждения: рутинная (черновая) работа — это одно, а работа по правилам — это совсем другое. Поскольку логика здесь не в почете, то править бал будут эмоции, негативная окраска которых сделает свое черное дело.

"б". Трансакция «Коллега» (В->В). Пристройка рядом (а не сверху). Ничего обидного в словах руководителя нет: всякому неприятно, когда его критикуют. Очевиден ответ: *"Конечно"* (или *"А кому нравится?"*). После этого можно перейти к рассмотрению конкретных нарушений работником правил, терпеливо разъясняя опасности, которые в этом таятся.

Ситуация 8

30-летний мужчина говорит своему начальнику: "Я не боюсь работы. Хотя, правда, не всякая работа мне нравится. Работа, с которой справится всякий, мне не по душе".

Ответы:

а) Вы думаете, что способны на большее?

б) Вы считаете себя способнее других?

в) Вы стремитесь к продвижению?

г) Вы считаете, что вас недооценивают?

Анализ ответов:

"г". Этим вопросом руководитель переводит конструктивный конфликт (недоиспользование творческого потенциала работника) в деструктивный — спор по поводу правильности оценки руководителем этого подчиненного.

Смысл высказывания подчиненного не раскрыт, поэтому разговор не удастся.

"в". В нашем обществе обвинение в карьеризме имеет большую убойную силу. Этим вопросом подчиненный загоняется в угол.

"б". Высокое самомнение человека осуждается окружающими. Поэтому вопрос воспринимается как упрек, что не способствует доверительной беседе.

"а". Фактически подчиненный и говорил о том, что он способен на большее. Это лучший ответ руководителя, начинающего разговор на равных.

Ситуация 9

Член бригады, работающей на единый наряд, говорит: "Закрытие наряда у нас превращается в дележ денег, каждый тянет на себя. Все готовы перегрызться".

Ответы:

а) Вас не устраивает заработок?

б) Вы считаете, что система оплаты не подходит для бригады?

в) Вы считаете, что вокруг этого слишком много разговоров?

г) Вы считаете, что зарплату надо распределять как-то по-другому?

Анализ ответов:

"а", «в». Ответы неудачные, они показывают, что руководитель не понял, что больше всего не нравится работнику отсутствие духа товарищества в бригаде: "дележ денег" разъединяет людей.

"б", «г». Эти ответы более конструктивны, поощряют участие работников в управлении. При этом ответ «б» скорее закрытого типа, а «г» — открытого, поэтому последний ответ несколько предпочтительнее.

Ситуация 10

Руководитель сказал подчиненной, женщине "бальзаковского возраста", что уже второй раз справляется о нужном ему документе, на что она ответила: "Я ведь хочу сделать как лучше. Вы же знаете, что я не могу работать как попало! Если я уже не устраиваю Вас, скажите об этом прямо".

Ответы:

а) Ну что вы так нервничаете? Не вижу для этого повода.

б) Вам стало труднее работать со мной? Может, у меня с возрастом характер портится?

в) Почему вы делаете такие выводы?

г) Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал вам, как срочно нужен мне этот документ.

Анализ ответов:

"а". Руководитель отвечает снисходительно, то есть проявляет превосходство, хотя и с оттенком доброжелательности. Это трансакция типа «Босс». (Р->Д). Позиция Родитель проявляется в покровительственном тоне руководителя, позиция Дитя — в

акцентировании на чувство беспокойства у подчиненной.

Доверительной беседе трансакция «Босс» не способствует.

"б". Упоминание о возрасте начальника сразу будет воспринято женщиной как намек на свой возраст. Бедная женщина! Как тут не вспомнить: "Хотел — как лучше, а получилось — как всегда".

"в". Вопрос бессмысленный. Женщина все уже сказала. Никакой новой информации ее ответ на этот вопрос не даст, поэтому породит отрицательные эмоции подчиненной.

"г". Руководитель предпочел взять вину на себя и похвалить подчиненную. Наилучший способ вернуть ее в работоспособное состояние.

Ситуация 11

Мастер, увидев болезненное состояние рабочего, посылает его в здравпункт, объясняя это опасением, что тот получит травму. Работник нехотя отвечает: "Да это пустяки, но если уж вы так хотите, схожу".

Ответы:

а) Вы не хотите идти к врачу?

б) Вы согласны идти?

в) Не теряйте времени.

г) Вы недовольны моим решением?

д) Может, вы и правы, но посмотрим, что скажет врач.

е) Вы боитесь потерять в заработке?

Анализ ответов:

"а", «б». После того как рабочий согласился идти, втягивать его в дискуссию не имеет смысла.

"в". Зачем дополнять приказание, то, с чем подчиненный не спорит? Чтобы продемонстрировать свое превосходство?

"г". Слова руководителя переводят диалог в русло конфронтации.

"е". Руководитель только узнал наиболее вероятную причину поведения рабочего. Однако стоит ли заводить разговор на эту тему? Все ведь зависит от диагноза врача а не от чего-либо другого.

"д". Наилучший ответ: он не позволяет уйти от объективных факторов и скатиться на бесплодные дискуссии.

Ситуация 12

45-летний мужчина восторгается нынешним местом работы: "Я работал на многих предприятиях и теперь вижу, что лучше, чем это место, мне и желать нечего".

Ответы:

а) Вы многого ожидаете от этой работы?

б) Зависит от того, как посмотреть.

в) Вам, видимо, не нравились прежние места?

г) Вы, наверное, долго на одном месте не работали?

Анализ ответов:

"г". Принижая человека, нельзя добиться от него искренности.

"в". Обсуждение прежних мест работы ничего не дает руководителю. Тем более, что информация — односторонняя, то есть вполне возможно, не очень достоверная.

"б". Скептицизм в отношении своей работы неуместен.

"а". Это вопрос открытого типа. Он позволяет познакомиться с ожиданиями подчиненного, со шкалой его ценностей. Полученная в таком ключе информация поможет взаимодействовать с этим человеком, избегать конфликтов и управлять им.

Ситуация 13

В беседе с руководителем молодая работница сетовала на неполадки в коллективе. В конце беседы сказала: "Многие, кого я считала друзьями, оказались совсем не теми, за кого я их принимала. Может, правда, я слишком много ожидала от тех, с кем близко общаюсь?"

Ответы:

а) Вы думаете, что надо уйти из коллектива?

б) Когда узнаешь людей ближе, нередко теряешь к ним интерес.

в) Вам кажется, что не нужно ожидать от людей слишком многого?

г) Вы думаете, что если уйдете, то ваши проблемы будут разрешены?

Анализ ответов:

"а", «г». Для женщины большое значение имеет отношение к ней руководителя. Не зря среди женщин популярно высказывание: "Выбирай начальника, как второго мужа". Всякий понимает, что речь идет о человеческих его качествах. И если работница делится со своим начальником, как это в нашем сюжете, то это значит, что своим руководителем она довольна. И вряд ли помышляет об уходе. Поэтому говорить с ней об этом — значит проявить непонимание.

Смысл ее высказывания — в разочаровании друзьями.

"б". Ответ руководителя неточно воспроизводит смысл высказывания подчиненной. Она имеет в виду не интерес к человеку, а способность к дружбе.

"в". Наверное, этот ответ ближе всех к тому, что беспокоит женщину. И

поэтому имеет большие шансы перерасти в доверительную беседу.

11.4. МАНИПУЛИРОВАНИЕ ПОДЧИНЕННЫМИ

> Очень важно разговаривать с людьми на их же языке. Если вам это удается, они скажут: "О Боже, он сказал именно то, что я думал". Они идут за вами потому, что вы идете за ними.
>
> *Ли Якока*

Манипуляция "Расплывчатые посулы"

При приеме на работу нового сотрудника руководитель обещает ему в дальнейшем повышение при условии успешного выполнения им своих обязанностей. Сотрудник приступает к работе, демонстрируя добросовестность и работоспособность. В ответ на это руководство постоянно увеличивает его нагрузку, расширяя круг его обязанностей, но о повышении — ни слова.

Если бы не расплывчато сформулированное условие повышения, то поведение руководителя выглядело бы явным обманом. Для руководителя, заботящегося о своей репутации, подобный трюк невозможен.

Поэтому он вынужден был вести более тонкую игру, для чего вводит условие "хорошей работы", критерии которой четко не определены. Именно эта неопределенность является мишенью воздействия. Приманка здесь — обещание продвижения по службе.

Далее используется прием типа "удавка для кредитора" (подробнее о нем — в следующей главе). Коротко говоря, прием основан на том, что чем больше человек вкладывает усилий в достижение какой-либо цели, тем сильнее он хочет ее добиться. И тем труднее бросить это дело. А чем желаннее цель, тем более человек склонен верить в возможность ее достижения и поэтому готов и дальше прилагать ради него усилия. Работник мог бы попытаться выяснить, что конкретно руководитель подразумевает под "хорошей работой", однако это может означать для него необходимость признать, что руководитель вообще не собирается (или просто не имеет возможности) предоставить ему повышение.

Сверхпривлекательное объявление

Таковое почти всегда является первым ходом спланированной манипуляции. И это не только у отпетых мошенников, но может исходить и от фирм, претендующих на солидность. Вот образчик, сдобренный порцией юмора:

Мужик приходит по объявлению: "Срочно требуется человек, умеющий решать самые сложные проблемы. Зарплата 200 000 долларов в месяц". Его принял шеф фирмы. Быстро подписали контракт. Прежде чем отправиться на рабочее место, мужик спрашивает: "Вы уверены, что найдете деньги для такой высокой зарплаты?" — "А это и есть ваша первая проблема".

Манипуляция "Обещанного три года ждут"

К руководителю на прием пришел рабочий с жалобой, что он до сих пор живет в очень плохих условиях со своей большой семьей. Полгода назад начальник пообещал ему выделить служебную квартиру через два-три, максимум четыре месяца. Понимая, что на этот раз простым обещанием не обойтись, начальник разыгрывает целый спектакль: вызывает заместителя, ведающего вопросами жилья, председателя профкома и требует отчитаться в том, что сделано по данному вопросу. В присутствии рабочего устраивает вызванным шумный разнос и требует решить вопрос в течение одного-двух месяцев. Выпроводив их, проникновенно просит рабочего потерпеть еще немножко.

Здесь хорошо видны два направления манипулятивного воздействия: 1) стремление отложить решение вопроса; 2) повысить уступчивость адресата. Второе направление (ведущее по затрачиваемым усилия) в свою очередь может быть расчленено на ряд задач. Во-первых, директору необходимо снять с себя ответственность за проволочку; во-вторых, убедить просителя, что он на его стороне; в-третьих, продемонстрировать, что по вопросу предпринимаются определенные меры, и, в-четвертых, дать надежду на скорое его решение.

Мишенью воздействия руководитель выбрал доверие адресата. Но поскольку вначале оно отсутствовало, то и было возрождено с помощью «спектакля». Сам разнос послужил приманкой. В результате рабочий, придя как требователь, ушел как проситель, поскольку, лишившись преимущества над нарушителем договора, вынужден теперь подчиняться статусному преимуществу своего начальника.

Манипуляции "Ну что, попался?!" и "Есть три кандидатуры"

Крупный чиновник рассказывает:

Когда я был помощником директора по кадрам, то неоднократно поступал следующим образом. Руководство мне обычно сообщало, кого решено повысить в должности. Сам кандидат на должность этого не знал, мне поручалось побеседовать с ним, оформить соответствующее представление на официальное утверждение.

Приглашал я этого счастливчика и говорил:

— Есть 3 кандидатуры, в их числе и ваша. Я за вас и буду отстаивать именно вас.

Если же за избранником могли быть какие-то грешки, то спрашивал в упор:

— Ну что, попался?!

Думая, что я осведомлен, он оправдывался, выкладывал все свои грехи (если они были, разумеется). После чего я ему их «отпускал» и обещал "замять дело". Если же претендент на должность "не раскалывался", то я говорил, что "попался в смысле — на выдвижение" (шутка).

В результате через некоторое время почти все назначенные при мне руководители считали себя обязанными именно мне. Я же, когда нужно, мог поразить вышестоящих руководителей своей осведомленностью.

Этот руководитель сделал блестящую карьеру. И сам считает, что умение манипулировать было одной из причин того.

Мишенью воздействия в обоих приведенных манипуляциях выступала неосведомленность адресатов. Причиной того — «келейная» практика принятия решений. Рассказчик блестяще использовал свое изначальное преимущество в информированности для своих целей.

Приманка — желание пройти все этапы отбора на вышестоящую должность, не отсеяться ни на одном из них.

Манипуляция "Красная тряпка для быка"

Руководитель в ходе разговора специально упомянул мельком о чем-то, мало связанном с обсуждаемой темой, при этом выразил сомнение в том, что подчиненный «тогда» себя правильно повел. Очень естественно для сотрудника тут же возразить в стремлении доказать свою правоту. Тем самым разговор уходит от темы, в обсуждении которой подчиненный заинтересован сильнее, чем его руководитель.

Мишенью воздействия здесь является уязвленное самолюбие адресата. А роль приманки сыграло критическое замечание.

Пассивная защита — сделать вид что не услышал. Расставить точки над і можно предложением вернуться к этому позже. Проводить контрманипуляцию против своего начальника — слишком опасная затея.

Манипуляция "Заплатим потом"

Руководитель предлагает работнику поехать в командировку для решения срочного вопроса. Денег в кассе сейчас нет, и, значит, ехать нужно (пока) за свой счет — обещает оплатить командировочные расходы позже. Работник знает, что «позже» может длиться полгода, инфляция за это время «съест» значительную часть оплаты. Но руководитель не случайно вызывает именно этого человека: в том городе у работника близкие родственники, он будет рад их навестить. Согласие получено.

В качестве мишени воздействия руководитель выбирает один из побудителей активности — потребность увидеться с родственниками. Без наличия скрытой мишени любой работник отказался бы ехать фактически за свой счет. Приманкой является надежда, что эта поездка к родственникам будет оплачена.

Манипуляция "Попасть тигру в пасть"

Руководитель поручает подчиненному решить служебный вопрос с главным бухгалтером. У последней есть принцип, согласно которому она общается только с руководителями (и начальнику это известно), о чем она в довольно грубой форме и напомнила обратившемуся к ней работнику. После этого сотрудник к тому же вынужден выслушать замечание непосредственного начальника, которым тот упрекает его в неспособности выполнить самое простое поручение.

Это случай аморальной манипуляции, независимо от того, какую цель она преследует: получить психологическое преимущество над подчиненным, унизив его, или пытаться решить неприятный вопрос чужими руками. Что касается мишеней воздействия, то их может быть две. Это либо отсутствие информации (если подчиненный не знал о правиле главного бухгалтера), либо, если он об этом знал, неспособность отказываться от поручения начальства, что может быть обусловлено стремлением казаться лучше (способнее, удачливее), чем на самом деле.

Манипуляция "Борцы за дисциплину"

В праздничный день в конце второй смены начальник отпустил работников на два часа раньше. На следующее утро гардеробщица написала докладную записку, уведомив об этом вышестоящее руководство. Начальник смены в результате получил публичный разнос от руководства, не пожелавшего выслушать мотивировку действий начальника смены.

Цель гардеробщицы, написавшей докладную записку, очевидна — выслужиться перед начальством. Возможно, и свести счеты с начальником смены, если таковые были. Зная, что вышестоящее руководство занимает в отношениях с подчиненными достаточно жесткую позицию и не любит выслушивать объяснений, она принимает решение использовать эту слабость. Для нее не составляет труда предугадать, какие последствия будет иметь ее жалоба.

Мишень воздействия — склонность руководства доверять односторонней информации, не обсуждая с другой стороной. Приманкой оказалось желание руководства прилюдно выступить борцом за жесткую дисциплину.

Если бы начальник смены был выслушан, то, по-видимому, его действия были бы признаны правильными. Выйдя на работу в праздничный день, рабочие работали без всякого желания и непроизводительно. Призывы и распоряжения работать как следует были малоэффективны. Тогда сменный начальник пообещал отпустить всех досрочно, если все будет выполнено. После этого работа закипела.

Поддержи руководство молодого начальника, и его новые инициативы принесли бы впредь немало пользы производству. А сам бы он рос как руководитель, что еще более важно. Но после случившегося желание творить, инициатива сошли на нет.

Таким образом, манипуляции, подобные рассматриваемой, — получить славу требовательного руководителя за счет лишения инициативы подчиненных — наносят большой ущерб производству.

Цена безынициативности персонала может быть огромной, о чем свидетельствует, в частности, следующая страшная история.

Трагедия в метро

30 мая 1999 года в Минске неподалеку от станции метро «Немига» проходил "Праздник пива" и рок-концерт под открытым небом. Тысячи

молодых людей, студентов, школьников заполнили проспект Машерова. В самый разгар концерта на разгоряченную музыкой толпу обрушился сильнейший ливень. Казалось, небо разверзлось и обрушился водопад. Продолжался он всего лишь 20 минут, но бед наделал страшных.

Толпа бросилась к входу в метро. В вестибюле мгновенно образовалась пробка: очередь в кассу за жетонами забила весь вестибюль, следующие не могли в него войти и остановились, напиравшая толпа сбила их с ног, на образовавшуюся кучу тел наваливались все новые и новые упавшие.

В образовавшейся свалке и давке погибло 53 человека и еще несколько десятков скончались в больнице — в основном девчонки в возрасте от 14 до 18 лет: были раздавлены, погибли от удушья. У них было меньше сил и устойчивости на каблуках. Несколько ребят погибли потому, что пытались вытащить девушек из гигантской груды тел.

Анализ этой трагедии показал, что уменьшить, а то и свести на нет число жертв было можно. Но для этого необходимо было иметь право принять нестандартное решение рядовому служащему — начальнику станции «Немига» или даже контролеру, который дежурил в это время. Трагедии, возможно, не произошло бы, если бы людей пустили в метро без билетов и жетонов. И не только не чинили препятствий «зайцам», но и предложили заходить бесплатно тем, кто встал в очередь в кассы.

Увы, надеяться на такое решение в нашей ситуации — равносильно тому, что сказать: "Ничего нельзя было сделать". Представьте себе: люди во время дождя бесплатно уезжают в электричках, жертв нет, в кассе станции метро пусто. Что назавтра ждет инициативного служащего? И хватит ли сбережений с его зарплаты, чтобы спокойно искать новую работу?

Таким образом, наделение работников полномочиями принимать нестандартные решения в определенных ситуациях — это настоятельная необходимость. Но, как показывает опыт, высокопоставленные руководители этого не понимают.

Последствия этого — очевидны.

Манипуляция "Подумайте о своем будущем"

Директор научно-исследовательского института периодически после поездок в Москву в министерство на планерке предупреждал руководителей: "Надо еще раз вернуться к структуре института" — и обводил внимательным взглядом присутствующих. Все (или почти все) внутренне сжимались — ведь в измененной структуре его отдела могло и не оказаться.

Цель манипуляции — держать руководителей подразделений в состоянии наибольшей зависимости от воли директора. После таких планерок они становились более покладистыми и уступчивыми к требованиям дирекции.

Мишень воздействия — страх лишиться должности, а то и вовсе работы. Приманки — сообщения о настроениях в министерстве в части финансирования тех или иных научных программ.

Манипуляция эта разыгрывалась систематически на протяжении многих лет. Затеваемые перетряски в конце концов заканчивались незначительными косметическими изменениями, всем удавалось сохранить свои главные позиции. Но атмосфера…

По-видимому, такой стиль руководства был одной из причин того, что институт являлся средоточием бесконечных склок и жалоб в высшие инстанции, преимущественно анонимных. О них неоднократно писали центральные газеты, институт стал постоянным местом работы комиссий всевозможных контрольных органов, проверяющих анонимки. Так что плата за манипулятивное управление оказалась тяжелой…

Манипуляция "Нечего на зеркало пенять…"

Руководитель крупного института баллотируется на выборах членов-корреспондентов Академии наук. Один из его недоброжелателей, также сотрудник данного института, снял ксерокопию с резолюций этого руководителя на своих служебных записках и направил их в Президиум Академии якобы для подтверждения «прозорливости» ученого. Но поскольку в резолюциях этих встречались грамматические ошибки, то кандидатура соискателя была с треском провалена при тайном голосовании.

Мишенью воздействия здесь было мнение академиков, что член Академии должен быть безусловно высокообразованным человеком. Наличие грамматических ошибок не вписывается в представление о высокой образованности.

Приманкой послужило представление материалов в нужное время и в увлекательной упаковке. Многим хотелось посмотреть заявленные доказательства «прозорливости». А увидев их, они сформировали резко негативное суждение о претенденте.

Интересно, что «доброхот» никак не пострадал от возможного гнева незадачливого соискателя. Расхвалив резолюции, он предложил руководителю самому отобрать наиболее «прогрессивные».

Манипуляция с расположением в пространстве

Встречаются руководители, администраторы, чиновники, которые прием посетителей обставляют манипулятивным образом.

Некоторые располагают стул для посетителей так далеко от своего стола, что пришедший уже от одного этого ощущает всю малозначимость и себя, и своего дела. А это и является целью манипулятора.

Наоборот, желая продемонстрировать собеседнику расположение и доброжелательность, выходят из-за стола, садятся рядом — за столом заседаний или в кресло. Угощают чаем или кофе, предлагают курить.

Есть и более изощренные методы скрытого воздействия. Например, усадив гостя в глубокое кресло перед столом, казалось бы, создают посетителю комфорт. На деле же хозяин кабинета получает психологическое преимущество, поскольку смотрит на него сверху вниз. А слова, идущие сверху вниз, воспринимаются как более значительные.

Последнее обстоятельство мастерски использовал еще Сталин. Ведя совещание, заседание, он не сидел рядом со всеми, а прохаживался. Кроме пристройки сверху, при этом срабатывал еще один феномен: человек, контролирующий большее пространство, воспринимается как более значимый.

Мишенями воздействия являются перечисленные психологические обстоятельства.

МАНИПУЛИРОВАНИЕ СОБРАНИЕМ

Использование фактора времени

На руку манипуляторам следующее:

· Когда люди торопятся домой после работы, они готовы проголосовать почти за любое решение.

· После двух часов напряженной работы без перерыва 90 % теряют способность к сопротивлению навязываемым решениям.

Исходя из этих обстоятельств нужные решения относятся на конец собрания.

Нейтрализация оппозиции

Сопротивление председательствующему на собрании, совещании

резко ослабевает, если используются следующие приемы:

· Главного оппозиционера посадить рядом с собой, можно и в президиум (нападать на рядом сидящего несподручно).

· Остальным противникам по возможности помешать сесть вместе, рассредоточив их (вместе они чувствуют силу, порознь — слабость).

Мишенями воздействия служат указанные психологические закономерности.

Направление хода собрания

Общий настрой и направленность обсуждения могут регулироваться председательствующим с помощью следующих приемов:

· Предоставлением слова «нужному» человеку, который своим эмоциональным выступлением придаст обсуждению иное направление.

· Манера начинать дискуссию заставляет вырабатывать похожую тональность ответов (вспыльчивость порождает вспыльчивость и т. д.).

Этими приемами, например, ловко пользовался Председатель Верховного Совета Анатолий Лукьянов. Когда демократическая оппозиция убедительными выступлениями склоняла зал к решению, неугодному председателю, он давал слово кому-то из своих сторонников, которые истеричными речами уводили в сторону от назревавшего решения.

Как ответить на критику, не раскрывая рта

Идет совещание. Выступающий критикует председательствующего. Ему самому оправдываться неудобно. Это принижает его статус (в народе говорят: оправдывается — значит виноват). Но оставлять без ответа критику — значит подписаться под ее справедливостью. Надо, чтобы ответил кто-нибудь другой.

Председательствующий почти всегда найдет такого среди присутствующих. Нередко в зале есть вечный оппонент выступающего. Поможет определить несогласного с оратором и знание невербальных проявлений, языка мимики, поз и жестов. Внимательное наблюдение за слушателями подскажет, кто не согласен с говорящими. Стоит этому слушателю (или "вечному оппоненту") сделать какое-то телодвижение, председательствующий сразу говорит: "Сейчас, сейчас я дам вам слово!" (как будто тот его просил). Отказаться неудобно, тем более, что сказать есть что.

Мишень воздействия — "неудобно отказаться". Приманка — есть что сказать. Так ведущий совещание отвечает на критику чужими устами.

Совещание как средство манипулирования

Говорят, что совещание — это коллективный уход от персональной ответственности. Если решение принято конкретным руководителем, то он и несет за него ответственность. Но если оно выработано совещанием, то отвечает совещание, то есть персонально никто.

Цель данной манипуляции — уход от ответственности. Мишень воздействия — сложившаяся практика коллективной безответственности.

Манипуляция "Подарочек"

Чиновник отвечает (с улыбкой) на просьбу, с которой пришел посетитель: "Как вам откажешь? Вы, наверное, уже и сувенирчик припасли"" Посетитель, растерявшись, бормочет:

— Да. Оно конечно. Хорошему человеку…

— Приходите завтра в это же время. Получите нужную вам резолюцию. Оставьте свое заявление.

Мишенью воздействия является зависимость просителя от чиновника, по существу бесправие во взаимоотношениях с ним. Приманкой — решение конкретного вопроса.

Посетитель понял, что без подарка ему вопрос не решить. Остается разведать, может быть, и «такса» уже существует

Способы защиты от подобной манипуляции читатель найдет в разделе "Деловые отношения".

Манипуляция "Козырной туз"

Руководитель фирмы заманивал к себе на работу нужного специалиста с помощью следующего метода. Он предлагал ему сумму "достойного вознаграждения", которая в десяток раз превышала то, что кандидат в сотрудники имел на том производстве, откуда его выманивали.

Соблазн был велик, и многие не смогли устоять перед искушением. А далее сценарий интриги с набранными таким путем кадрами был уже незатейлив. Со второго месяца их пребывания на фирме к ним методично и неуклонно, можно даже сказать жестко, применялась система придирок и штрафов по любому поводу. В итоге вычеты из зарплаты увеличивались, а сама она уменьшалась, пока не становилась равной, а зачастую и меньше той, что у человека была на его прежнем месте работы.

Мишенью воздействия была незащищенность работников от

административного произвола. Приманкой являлся настолько высокий уровень зарплаты, что перебивал все иные аргументы. Как козырной туз в картах. Только карты оказались краплеными.

Вспоминается детская сказка:

— Ты куда пошла, Коза?

Бьешь десяткою туза,

Ведь теперь наш козырь — кресть.

— Пропади ты с ними вместе!

Манипуляция: "Вас что-нибудь здесь держит?"

Заведующий кафедрой в коммерческом вузе, желая подтолкнуть к уходу из института доцента своей кафедры, человека очень независимого и гордого, обращается к нему с неожиданным вопросом:

— Владимир Иванович, давайте пооткровенничаем. Что вас держит в этом институте? У меня здесь учится внук, я за его обучение не плачу. Да в моем возрасте уже и не устроишься на работу… А вас-то что держит?

— Да… в общем — ничего.

— Слава богу! А то руководство института что-то против вас имеет… Поймите меня правильно… Вы известный ученый, вас с руками оторвут в любом институте… Как хорошо, что вы не привязаны к этому месту!..

Преподаватель был так шокирован этим разговором, что только потом спохватился — надо бы узнать, кто и какие претензии к нему имеет. Да если и имеет, так чего ради уходить?

Нет уж!

Он решил вернуться к разговору с заведующим на следующий день. Но первый же встреченный им коллега огорчил его:

— Уходите?!

— Почему вы так решили?

— Все об этом говорят. Да мне уже и часть вашей нагрузки заведующий отдал!

Доцент понял, что вчерашний разговор интерпретирован заведующим как его согласие на добровольный уход. Теперь его несогласие будет всеми (с подачи заведующего) воспринято как поступок несерьезного человека — то ухожу, то не ухожу… Или еще хуже: хотел уйти, но там не взяли…

Оскорбленный, он позвонил туда, куда его раньше приглашали. К счастью, приглашение осталось в силе, и через неделю он уже преподавал в

другом институте. Все в результате сложилось к лучшему, однако разговор этот врезался ему в память надолго…

Мишенью воздействия в данной манипуляции было задетое чувство гордости и независимости преподавателя — человека, знающего себе цену. Для него держаться за место было унижением собственного достоинства. Заведующий оказался хорошим психологом. Он бросил доценту вызов: *"За место держитесь? А слабо устроиться в другом месте?"*

Приманкой послужил намек на избранность: мы держимся за это место, а у вас проблем с трудоустройством не должно быть.

Защититься от этой манипуляции не составляло большого труда. Но внезапность постановки вопроса и как следствие — растерянность — помешали. Достаточно было на вопрос заведующего ответить:

— Не понял.

— Я говорю: многие у нас здесь, в том числе и я, привязаны к этому институту разными житейскими обстоятельствами. А вас-то что здесь держит?

— В каком смысле?

— Ну, может кто-то из ваших родственников собирается поступать к нам. Ректор делает скидку в плате за обучение. Многие пошли работать к нам исключительно из-за своих детей. Я вот — из-за внука. Другие не смогли устроиться в другом месте. Вас здесь что-нибудь держит?

— Не знаю, не задумывался над этим. Кстати, а почему вас это интересует?

— Видите ли, набор в этом году меньше. Нагрузки преподавателям не хватает. Поэтому мне нужно знать планы преподавателей. Если кто-то собирается уйти — это решит проблемы нагрузки. А вы такой перспективный… Наверняка у вас могут быть предложения со стороны…

— Если надумаю уходить, вы будете первым, кому я об этом скажу.

— Пользуясь случаем, хочу предупредить вас, что кто-то в руководстве института недоволен вами.

— Кто и чем недоволен?

— Я пока сам не понимаю, откуда ветер дует?

— А в чем это недовольство проявляется?

— Что-то учебная часть придирается по поводу ваших нагрузок. Обычно это бывает, когда кто-то из руководства дает им команду.

— Может, чьему-нибудь сынку двойку влепил? Других грехов за собой пока не вижу.

— Не знаю, может, и это.

— Кстати… (смеясь)… а ваш внук не у меня случайно учится?

— Нет. К тому же он не доставляет мне проблем.

— Слава богу. А на каком он курсе?

— На четвертом.

— Уже работает или вовсю радуется студенческой жизни?

— Подрабатывает.

— А место вы ему присмотрели? Сейчас ведь нужно заранее беспокоиться. Это не как в советское время.

Далее разговор о внуке и т. д.

Читатель наверняка увидел здесь приемы пассивной защиты: оттягивание ответа с помощью многочисленных переспрашиваний и в конце концов перевод разговора на другую тему. Отметил читатель, по-видимому, и намек на защиту "точки над і". Если бы внук оказался в числе тех, кому предстоит сдавать экзамен этому доценту, то заведующий оказался бы в психологическом проигрыше ("точки над і" сработали).

Манипуляция "Уход от ответа"

Подчиненный приходит с вопросом, который сам не может решить. Начальник, чтобы не выдать своего нежелания разбираться в проблеме, начинает постепенно «распалять» подчиненного — журить за действительные и мнимые недочеты. Тот, наконец, взрывается, переходит на повышенные тона, обижается. Развязка следует немедленно: "Научитесь сначала держать себя в руках — тогда и приходите".

Мишень воздействия в данной ситуации — вспыльчивость подчиненного. Руководитель знает эту слабость и использует ее. Приманкой служат замечания начальника.

Манипуляции подчиненными могут происходить на грани анекдота, как в следующих случаях.

* * *

Начальник составляет график отпусков. Все хотят летом, а это невозможно. Тогда он спрашивает у каждого из подчиненных-мужчин:

— Теплую водку любите?

— Нет, холодная лучше,

— А потных женщин?

— Брр…

— Ясно, учту.

И учел. Никому из них в летние месяцы отпуск не запланировал. Как говорится: "по многочисленным пожеланиям трудящихся"

* * *

Стук в дверь:
— "Кто там?"
— "Поговорить надо".
— "Сколько вас?"
— "Двое."
— "Вот и поговорите".

Глава 12. Деловое общение, переговоры

Противную сторону надо выслушать, как бы она ни была противна.

М. Евгеньев

12.1. СОЗДАНИЕ ЖЕЛАЕМОЙ ОБСТАНОВКИ

Накопление преимуществ

Успех переговоров в значительной степени определяется той обстановкой, в которой они проходят. Существует множество обстоятельств, на первый взгляд незначительных, учет которых позволяет, во-первых, создать требуемую обстановку и, во-вторых, скрыто накапливать психологические преимущества над партнером. Многие из этих преимуществ действуют на подсознание партнера, в результате чего возникает аттракция.

Обстоятельства, закономерности и правила скрытого управления, о которых пойдет речь ниже, являются универсальными. Справедливы они не только для переговоров делегаций, но и для делового разговора двух партнеров. Безотносительно к тому, о «своих» или об иностранных партнерах идет речь.

Необходимо знать, что…

· Психологическим преимуществом обладают не инициаторы переговоров, а те, к кому обращаются с предложением о них. Поэтому следует предложить партнерам назвать время встречи, которое удобно им. При таком способе действия, во-первых, больше вероятность, что предложение о встрече не будет отклонено. Во-вторых, с первых слов проявляется уважение к партнеру.

· Некоторые деловые люди считают, что идти на уступки с самого начала — значит показать свою слабость. Однако в практике менеджмента укоренилось противоположное убеждение: идти на небольшие уступки

считается признаком хорошего тона, гибкости, уважительного отношения к партнеру. Последующее упорство в отстаивании своих интересов будет воспринято тогда не как проявление упрямства и эгоизма, а как вынужденный шаг.

· Более многочисленная делегация имеет психологическое преимущество. Поэтому численность делегаций регулируется принципом паритета (равенства) количества членов делегаций. Число участников согласовывается предварительно. Отклонения от правила паритета возможны ввиду обстоятельств, в которых необходимо убедить партнеров.

· Переговоры идут тем быстрее, чем меньше число их участников. Поэтому если стоит вопрос о скорейшем заключении соглашения, то уменьшают количество переговаривающихся. Наибольшая вероятность заключения договора (при прочих равных условиях) — переговоры «тет-а-тет». Правда, при этом есть риск, что какие-то моменты в договоренности могут быть упущены. Так что приходится взвешивать и выбирать. Нужно учесть еще и то, что более многочисленные делегации чаще не приходят к соглашению.

· Место проведения переговоров.

Где встретиться — в их офисе, в своем или на нейтральной территории? Опыт показывает, что лучше всего проводить переговоры на своей собственной территории или на нейтральной. Встреча в зарубежной стране невыгодна, так как сокращается доступ к информации и увеличиваются стрессы и затраты, связанные с поездкой. Встреча у себя дома позволяет легче контролировать ситуацию.

Например, филиал «Катерпиллар» в Калифорнии усиливает свой контроль за ходом переговоров, приглашая зарубежных клиентов прогуляться на яхте. Тем самым он получает преимущество, так как отдаляет клиентов от телефонов, постороннего вмешательства, клиенты не отвлекаются по мелочам, в то же время серьезно ограничивается их доступ к информации.

Развлечения деловых людей стали общепринятым типом проведения времени на нейтральной территории, что используется прежде всего для знакомства и улучшения взаимоотношений с членами противоположной команды. Деловыми развлечениями особенно широко пользуются японцы: они тратят 1,9 % своего валового национального продукта на это, даже больше, чем на оборону (1,5 %). (Американцы, как правило, считают такие огромные затраты на деловые развлечения абсурдными. В итоге недостаточное внимание к построению взаимоотношений приводит к необычайно высоким расходам на длительные официальные переговоры.)

Выбирая нейтральную территорию, бизнесмены часто предпочитают курорты, географически расположенные на полпути между договаривающимися сторонами. Они тогда находятся в равных условиях: путешествуют обе стороны, обе стороны сокращают себе доступ к информации. При этом, как правило, возникает стимул для обеих сторон заключить соглашение как можно скорее: стоимость переезда и гостиниц стимулирует быстрейшее заключение договора. Но не всегда: однажды участники американской и российской компаний проводили переговоры на курорте на юге Франции. Русские открытым текстом сказали, что не хотят сокращать свое пребывание в столь прекрасном месте преждевременно, заключив сделку пораньше.

· Итак, определенное психологическое преимущество в переговорах имеет принимающая сторона — "дома и стены помогают". Кроме вышесказанного, в ее арсенале есть и такое средство, как предложение чая, кофе.

В затруднительных ситуациях в переговорах это предложение, расслабляя оппонентов, помогает преодолеть возникшие препятствия, улучшает общую атмосферу.

Предложение "Чай, кофе?" не является, вообще говоря, обязанностью хозяев, поэтому и воспринимается как проявление расположения. По деловому этикету это входит в их обязанности только в случае, если переговоры затягиваются. Разносят чай (кофе) вначале гостям, начиная с их руководителя, затем — в том же порядке — своим.

· Продуктивной работе мысли более способствуют жесткие стулья (обратите внимание, что, например, шахматисты пользуются только жесткими стульями, хотя играют по 5 и более часов). Мягкие кресла расслабляют сначала тело, а затем и мозги. Хотите сделать партнеров более податливыми — усадите в мягкие кресла.

Ваше преимущество будет бо́льшим, если кресла эти глубокие, низкие. Вы будете выше партнера в пространстве, и это подсознательно воспринимается как более сильная позиция.

· Если большинство членов делегации одного пола, то наличие в ее составе внешне привлекательного индивида другого пола повышает имидж членов делегации.

· Гости, сидящие спиной к двери, чувствуют себя менее комфортно. Поэтому, если вы хотите, чтобы они чувствовали себя, "как дома", усадите их так, чтобы они видели дверь (так и положено по этике).

Если же цель — создать им дискомфорт, посадите их спиной к двери.

· При встрече с глазу на глаз предпочтительнее сесть под углом.

Установлено, что при прочих равных условиях конфликты при таком расположении возникают реже, нежели у сидящих друг против друга. Чем острее между вами угол, тем легче договориться. Оптимально — сесть рядом (если позволяют обстоятельства).

Если же задача — спровоцировать конфликт, то садитесь прямо напротив оппонента. Не случайно слово «противостояние» имеет два смысла: и "расположение напротив друг друга" и «конфликт». Второе значение, как известно, используется чаще.

· Если хотите подчеркнуть уважение к партнеру, садитесь слева от него (по этике место справа является более почетным). Если хотите создать ему дискомфорт, садитесь справа. Вам будет удобнее говорить, чем ему.

Дело здесь в нашей физиологии: говорящему несколько удобнее поворачивать голову влево, нежели вправо. (Поэтому трибуны никогда не ставят в правом углу сцены, так как говорящие обычно смотрят прямо перед собой или чуть левее; последнее не относится к профессиональным ораторам, обученным уделять внимание каждой части зала.)

· Традиционно в ходе переговоров представители двух сторон сидят лицом друг к другу, чаще всего с противоположных сторон стола для совещаний. К сожалению, такое размещение максимально увеличивает противоборство. Расположение под углом, наоборот, способствует сотрудничеству. Если участники переговоров рассматривают этот процесс как поиск решений, выгодных для обеих сторон, физическое размещение должно способствовать сотрудничеству, а не порождать борьбу.

В качестве альтернативы столу переговоров участники с обеих сторон могут разместиться по одну сторону стола, "лицом к проблеме", изображенной на плакатах или демонстрируемой на экране. Так они будут сражаться с проблемой, а не друг с другом. Японцы, располагая всю относящуюся к переговорам информацию на стенах, создают такую обстановку, что все участвующие в переговорах стороны "видят проблему". Выступающие по очереди выходят к демонстрируемому материалу.

Психологический аспект следует учитывать и при расположении участников деловых бесед. В рабочих кабинетах столы часто ставятся буквой «Т». Чем выше положение руководителя, тем больше размеры этой «буквы». Посетителю предлагают сесть за стол, во главе которого находится хозяин помещения. Сразу проявляется отношение доминирования со стороны хозяина. Если этого хотят избежать, для участников разговора находят равноценные места, например у «подножия» буквы «Т» или за отдельным столом.

Форма стола влияет на характер переговоров. Круглый стол

подразумевает равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами. Беседа за журнальным столиком будет носить еще более неформальный, неофициальный характер. Если в ходе беседы хозяин кабинета предлагает гостю чашку чая или кофе, то тем самым настраивает беседу на дружеский тон.

· Полная запись переговоров (стенограмма, магнитофон, видеокамера) дает большое преимущество, если другая сторона не имеет подобной записи. Она позволяет при домашнем анализе найти слабости в позиции оппонентов. Поэтому, если хотите проявить доброе расположение к ним, договоритесь заранее о том, чтобы обе стороны обеспечили себе подобную возможность.

Манипулятивной является такая организация переговоров, при которой лишь одна сторона ведет для себя эту запись.

Особенно большие преимущества дает видеозапись. Кроме возможности проанализировать произнесенные речи, она позволяет оценить уровень их правдивости. Помогают в этом невербальные сигналы, сопровождающие речь: мимика, движения глаз, жесты, позы, непроизвольные телодвижения.

· Хорошая подготовка — решающее условие успеха переговоров. Воздействие на партнеров осуществляется как с помощью фактов, так и уверенного ведения дела.

Подготовка включает в себя:

• получение как можно большей информации о фирме-партнере, о членах делегации, в особенности об ее главе (должность, полномочия, семейное положение, интересы, пристрастия, сильные и слабые стороны, биография и т. д.);

• обнаружение "ключевых персон" в фирме-партнере.

Практика изучения фирм-партнеров и их представителей настолько распространена и естественна, что не следует стесняться показать, что вы много знаете о них. Более того, это представит вас с лучшей стороны и вместе с тем избавляет от неприятных ситуаций, когда, надеясь на неосведомленность оппонентов, начинают блефовать, "пускать пыль в глаза" и т. п.

Сведения о личности партнера помогают найти дополнительные убеждающие аргументы.

Полезность информации, особенно конфиденциальной, о членах делегации партнеров демонстрирует, например, следующий реальный случай.

Хозяевам переговоров при подготовке к ним удалось установить, что

у руководителя делегации гостей в городе, где идут переговоры, есть пассия и он использует приезды по делам для встреч с ней. Тогда хозяева, зная о его желании иметь повод приезжать сюда еще, предлагают новые варианты сотрудничества, безусловно для себя выгодные. Партнер изыскивает возможность сделать эти предложения приемлемыми и для своей организации.

При подготовке переговоров очень важно установить «ключевых» персон в фирме-партнере. Английское «keyperson» ("ключевая персона") обозначает человека, мнение которого по известному кругу вопросов является определяющим для руководства. Нередко эти люди, являясь асами в своем деле, не занимают высоких должностей и по своему статусу не входят в состав делегаций. Но именно они формируют мнение, которое затем отстаивают члены делегации.

Инициаторам переговоров крайне важно найти этих "ключевых персон", ознакомиться с их мнением и постараться убедить в привлекательности своих предложений.

Некоторые участники находят способ выяснить назначенный срок завершения переговоров своих оппонентов и отказываются идти на значительные уступки до тех пор, пока это время не подойдет. Местные участники могут это выяснить, наведя справки о сроке бронирования гостиницы или вежливо предложив произвести подтверждение обратных билетов. Опытные участники переговоров стремятся не уложиться в конечные сроки партнеров: выбирают менее торопливый ход, чем планировали приехавшие, или которого они обычно придерживаются, находясь у себя дома.

· Продолжительность переговоров может значительно отличаться у представителей различных культур. Американцы, будучи особенно нетерпеливыми, часто хотят, чтобы переговоры занимали минимальное количество времени. *Во время мирных переговоров в Париже, где обсуждались итоги окончания войны во Вьетнаме, американская делегация забронировала места в гостинице на неделю. Их вьетнамские коллеги арендовали замок на год. В ходе переговоров разочарованные американцы должны были постоянно обновлять свою недельную бронь, чтобы подстроиться под размеренный ритм вьетнамцев.*

Участники переговоров обычно делают больше уступок ближе к окончанию назначенного срока завершения переговоров. Чувство срочности ставит их в невыгодное положение по сравнению с партнерами по переговорам, которые спешат меньше. Американцы сделают больше уступок поближе к конечному сроку (озабоченность сроками), чтобы

получить подписанный контракт (ориентация на достижение цели). Бразильская компания пригласила американцев в Бразилию для проведения переговоров по контракту за неделю до Рождества. *Бразильцы, зная, что американцы захотят вернуться в Соединенные Штаты к Рождеству, поняли, что смогут оказывать сильное давление для уступок и быстрого заключения соглашения. Подписанный договор был явно в пользу бразильцев.*

· Участники переговоров должны рассматривать приглашения на завтрак, ужин, прием, церемонию и поездки как случай для построения личных взаимоотношений и как ключевой аспект процесса переговоров. Когда американские участники, явно раздраженные бесконечными формальностями, церемониями и «болтовней», спрашивают, сколько еще им необходимо ждать до начала «бизнеса», ответ бывает простым: ждите, пока оппоненты не приступят к делу, работа по проведению успешных переговоров уже началась, даже если еще ни слова не было сказано о деле.

· Во время переговоров делается упор на проблему. Обращение особого внимания на личность партнера может быть воспринято как признак слабости, отсутствия деловых аргументов. Все, что касается личности партнера, присутствует неявно: информация о нем, полученная в ходе подготовки, подсказывает, в каком ключе следует вести диалог.

Если карьера партнера «инженерная» (например, технолог — старший технолог — главный технолог — главный инженер — директор), то для него наиболее интересными и значимыми будут технические аспекты дела.

Если его карьера «производственника» (мастер — начальник смены — начальник участка — начальник цеха — начальник производства — директор), то его больше привлекут детали реального воплощения проекта в жизнь.

Для руководителя-"общественника" (комсомол — партия — зам. директора — директор) большее значение имеет «человеческий» фактор.

Для молодого бизнесмена, не работавшего ни дня в государственных структурах, — получение сиюминутной выгоды.

Разумеется, сказанное не означает, что вышеназванные категории интересуются только одной стороной переговоров. Человек склонен учиться и «добирать» знания. Однако сложившийся образ мышления дает о себе знать при определении приоритетов.

· Принято, что переговоры ведут руководители делегаций. Остальные вступают в беседу только по приглашению своего лидера. Если хотят высказаться, просят у него разрешения.

Отступление от этого правила дезорганизует переговоры. Но есть и

чисто психологический аспект. Информация, исходящая от лица с более высоким статусом, воспринимается как более достоверная и значимая и не предполагает разночтения в позициях членов делегации.

· Никогда не соглашайтесь, не помедлив, с предложенной вам ценой, даже если она вас более чем устраивает. Сделайте паузу. Ведь сразу дав утвердительный ответ, вы создаете у партнера впечатление, что он продешевил. Это может привести к изменению его позиции: либо тут же появятся условия, фактически поднимающие цену, либо подписание договора будет отложено, возможно, навсегда. Чтобы такого не случилось, надо торговаться. По существу или для виду — зависит от конкретного случая.

· Основное правило компромисса: прежде чем резать пирог — увеличьте его. В силу этого — чем шире раздвинуты рамки обсуждения, тем больше возможностей сторонам безболезненно компенсировать уступки при решении основной проблемы. Например: "Если вы уступите в цене, мы дополнительно берем на себя обучение персонала…"

· На переговорах допустимы только знаки, понятные всем присутствующим. Иные знаки могут произвести впечатление "нечестной игры", поэтому их рекомендуется избегать.

· Членам делегаций нельзя покидать переговоры. Исключения могут составлять только случаи, связанные с оказанием медицинской помощи.

Если выходят с целью получить дополнительную информацию для своей команды, то это дает одностороннее преимущество в переговорах, что неэтично. Если отлучаются по служебным делам, то это прямое неуважение к партнерам, принижение их значимости.

Недостающую информацию можно получить, объявив перерыв, тогда и другая сторона сможет воспользоваться им в своих интересах.

· Во время переговоров руки членов делегации должны быть на столе. Известно, что руки являются источником информации. Когда они спрятаны, то это подсознательно воспринимается как напряженное состояние партнера.

Спокойно лежащие руки означают спокойствие. Сцепленные пальцы — защиту, оборону и т. д.

· Курить во время переговоров можно только при соблюдении двух условий: когда на столах имеются пепельницы и получено разрешение присутствующих дам.

· Записи в блокноте во время беседы, переговоров настолько прочно вошли в деловой обиход, что тот, кто не записывает, воспринимается негативно: неужели ничего полезного он от меня не услышал? Поэтому

хоть какие-то пометки надо делать, по крайней мере чтобы не обидеть партнеров.

· В деловом общении следует избегать фамильярно-снисходительных жестов, вроде похлопывания по плечу. Исключение могут составить американцы, да и то далеко не все.

· Существует правило: если после устной договоренности заключено письменное соглашение, в которое не вошли какие-то моменты из устного договора, то последние теряют свою силу. Незнание этого правила нередко подводило наших предпринимателей.

Невключение в письменное соглашение части устных договоренностей не бывает случайным: «забывается» то, что хотят забыть. Просто после более детальной проработки сторона решила уточнить первую договоренность.

Если не устраивает полученный сокращенный договор, не подписывайте его, высылайте свой вариант. Или подписывайте, но с приложением протокола разногласий.

· Устная договоренность равносильна письменному соглашению только в случае, когда она заключена с первым лицом. Со всеми остальными она играет роль протокола о намерениях, то есть необязательна к исполнению.

· Одно из правил общения — начинать с того, что вас объединяет с собеседником, например погода (одна для всех), а также проявление внимания ("как добрались?").

Остальные обстоятельства могут разъединить: политические события и общие знакомые — из-за разного к ним отношения.

Однажды во время деловой беседы автор вскользь одобрительно высказался о третьей фирме, название которой всплыло в разговоре. Это вызвало резкое неудовольствие партнеров: "Мы не рады, что связались с ними. Компьютеры, которые у них купили, постоянно выходят из строя, мы терпим от этого большие убытки". Создалось впечатление, что часть неудовольствия той фирмой пала и на нас. С трудом удалось выправить ситуацию. С тех пор автор дал себе зарок быть осторожным в подобных вопросах…

· Представим ситуацию: в высказывании партнера есть то, с чем вы совершенно не согласны, но какие-то моменты можете принять. Изложение своего мнения следует начинать с того, с чем вы согласны. Согласие сопровождается выделением эндорфинов ("гормонов удовольствия"), что благотворно влияет на дальнейший ход беседы.

· Для гостей, прибывших на переговоры, обязательно планируют

развлекательную программу: посещение театров, концертов, ресторана (или организация банкета), знакомство с достопримечательностями и т. п.

· В чужой стране приглашают хозяева. В своей — инициатор переговоров. Отсутствие приглашений обычно означает намек на потерю интереса к партнеру. Как правило, платит тот, кто приглашает. Исключение составляет Германия: надо уточнять, кто платит; и может оказаться, что предполагается — каждый за себя.

· В ряде европейских стран принято за деловым обедом переходить к вопросам, составляющим предмет переговоров, только после кофе. Во Франции за обедом полагается говорить об искусстве, в Англии — о спорте и т. д.

Эти ритуалы имеют добротную психологическую основу. После насыщения участники находятся в благодушном настроении, и им легче договориться. Кофе же активизирует умственную деятельность.

· При работе с иностранными партнерами следует учитывать межкультурные различия в восприятии и организации пространства. Приведем некоторые выводы, к которым пришел американский этнопсихолог Эдвард Холл в работе "Скрытый параметр".

Холл рассказывает, как его пригласили выяснить причины необъяснимых трений, возникавших в филиалах американских фирм, размещенных в ФРГ и Швейцарии. Там под одной крышей работали местные сотрудники и специалисты, приглашенные из Соединенных Штатов. И вот оказалось, что камнем преткновения выступают… двери.

Дело в том, что американцы привыкли работать либо в больших помещениях, либо, если помещений несколько, только при открытых дверях: "американец на службе обязан быть в распоряжении окружающих". Открытый кабинет означает, что его владелец на месте и, главное, что ему нечего скрывать. Небоскреб фордовского фонда в Нью-Йорке целиком построен из стекла и просматривается насквозь. Это создает у служащих вполне определенный стереотип поведения, вызывает у них ощущение, что "все сообща делают одно общее дело".

Для немца подобное рабочее помещение является воплощением самых жутких ночных кошмаров. Немецкие традиционные формы организации пространства принципиально иные. Каждое помещение там должно быть снабжено надежными (часто двойными) дверями. Распахнутая настежь дверь символизирует крайнюю степень беспорядка.

Недоучет различий в концепциях индивидуального пространства и породил недовольство. Немцы, работавшие в филиалах американских фирм в Мюнхене и Гамбурге, жаловались на то, что находятся под неусыпным

присмотром (раскрытые двери). А у американцев глухой коридор с закрытыми дверями порождал твердое ощущение заговора.

Среди английских поведенческих ритуалов важное место занимает такое понятие, как «прайвеси» (его можно в широкой трактовке перевести как "уверенность в том, что ваш покой не будет нарушен без специального приглашения").

Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает крайнюю степень отрицательного к нему отношения. В Англии это — общепринятая вещь. Один студент-англичанин, учившийся в США, жаловался, что американцы не в силах понять элементарных вещей: "Каждый раз, когда я хочу побыть на людях один, кто-то из однокашников со мной заговаривает. Потом он спрашивает, из-за чего я сержусь, а я не в силах дать вразумительного для него ответа".

· При переговорах с иностранцами трудно переоценить роль качества перевода. Множество конфликтов возникает, когда стороны по-разному поняли некое выражение. Для иллюстрации этого положения приведем один довольно красноречивый пример.

На персидском языке слово *компромисс* не имеет того положительного значения, как в английском ("промежуточное решение, с которым могут согласиться обе стороны"), а только негативный смысл ("ее честь была скомпрометирована" или "существует угроза нашей независимости"). Точно также слово *посредник* на персидском означает «назойливый», то есть кто-то, кто встревает в разговор без приглашения.

Генеральный секретарь ООН К. Вальдхайм прилетел в Иран для решения проблемы заложников. Его усилия были серьезно подорваны, когда иранское радио и телевидение передали на персидском языке замечание, которое он сделал по прибытии в Тегеран: "Я приехал в качестве посредника, чтобы разработать компромисс". Через час после этой передачи его машину забросали камнями разъяренные иранцы.

· Время, затрачиваемое на принятие решения, можно регулировать с помощью несложных приемов воздействия на участников обсуждения.

В частности, установлено, что если в помещении температура несколько ниже комфортной, беседы завершаются быстрее, причем без ущерба для качества принятого решения. Наоборот, более высокая температура сказывается на качестве решения и удлиняет встречу за счет "размягчения мозгов".

Курение увеличивает время, за которое приходят к решению, в среднем на 40 %. Яркий свет возбуждающе действует на нервную систему.

Затем начинает раздражать, что способствует сокращению длительности деловой встречи без ущерба для ее качества. Удобные, особенно мягкие, кресла действуют расслабляюще и удлиняют встречу.

Передвигающаяся на глазах стрелка часов действует как ускоритель беседы, что дает большую экономию времени. Поэтому желательно, чтобы посетитель видел их перед собой.

10 правил делового разговора

Эти правила позволяют достичь преимущества над партнером, создать подходящую обстановку для общения и в целом проводить деловые обсуждения более продуктивно.

1. Сформулируйте конкретные цели.
2. Составьте план.
3. Выберите время:

а) удобное и вам, и вашему собеседнику;

б) достаточное для разговора.

4. Выберите подходящее место.
5. Задачи первой части разговора: привлечь внимание и создать атмосферу взаимного доверия.
6. Подчините свою тактику целям. Оперируйте «открытыми» и «закрытыми» вопросами.
7. Старайтесь, чтобы говорил в основном ваш собеседник.
8. Будьте на высоте положения (если критикуете, то делайте это по правилам).
9. Фиксируйте полученную информацию.
10. Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели. Используйте 6 способов прекратить беседу, не обидев собеседника.

Обоснование этих правил, их разъяснение и всевозможные тонкости, с ними связанные, читатель найдет в нашей книге [25].

Шесть способов прекратить разговор, не обидев собеседника

1. Поблагодарите (за содержательную беседу, за информацию, за откровенность, за то, что нашел время зайти и т. п.).
2. Кратко объясните, как собираетесь поступить, и покажите,

что приступаете к этому немедленно.

3. Предложите собеседнику срочно сделать что-то, объяснив, почему это лучше сделать безотлагательно.

4. Встаньте, пожмите руку, попрощайтесь.

5. Проводите посетителя до двери.

6. Приведите в действие "соглашение о спасении" (выручить по условному сигналу) с коллегой по работе.

Задействуйте психологические факторы

Есть общие закономерности нашего поведения, позволяющие создавать обстановку, отвечающую замыслам инициатора. Вот некоторые из них.

· *Отказаться от действия, которое еще не начато, обычно легче, чем от того, которое начато. Остановить уже совершающееся действие труднее, чем планируемое.*

· *Отказать тому, к кому испытываешь добрые чувства, труднее, чем согласиться. И наоборот, приятно сказать врагу «нет», когда он надеется на «да». (Последнее обстоятельство используют для провокаций: дают возможность ликующе крикнуть "Нет!!!" во вред себе.)*

· *Грубая угроза порождает отпор и провоцирует другую сторону на агрессивные действия.*

Учитывайте психологический тип

Шансы решить вопрос повышаются, если инициатор учитывает тип, к которому относится лицо, принимающее решение: балагур-весельчак или малоразговорчивый человек.

Балагур и весельчак — это **экстраверт**, то есть человек, любящий процесс общения. Он предпочитает получать информацию не из бумаг, а от людей. Поэтому ему лучше изложить свою просьбу устно.

Малоразговорчивый человек — **интроверт**. Он предпочитает бумаги живому общению. Поэтому при визите к нему имеет смысл подать письменное изложение своей просьбы и молчать, не мешая тому вчитаться в записку. (Подробно узнать об экстравертах и интровертах, а также протестироваться на экстраверсию — интроверсию читатель может с помощью нашей книги [25].)

Если вам неизвестно, к какому из вышеназванных типов принадлежит

лицо, принимающее решение, рекомендуется, имея письменное изложение своей просьбы, спросить у руководителя, как ему удобнее: выслушать или прочитать? Руководитель подсознательно выберет то, к чему он более расположен.

Неукоснительно соблюдайте этику

Правила этики вобрали в себя многовековой опыт человечества по созданию благоприятного впечатления на окружающих.

Соблюдение их позволяет достичь следующих целей:

· *Избежать конфликтов, возникающих из-за промахов в общении.*

· *Произвести хорошее впечатление о себе, не затрачивая на это особых усилий.*

· *Расположить к себе собеседника, не принижая собственного достоинства.*

Желающим познакомиться с деловой этикой поподробнее можем рекомендовать в числе других и книгу [27].

12.2. ТЕХНИКА САМОПОДАЧИ

Прокладывай дорогу к разуму человека через его сердце.

Честерфилд

Влияние и имидж

Власть человека над людьми зависит не только от силы его ума и воли, но и от производимого им впечатления и его привлекательности.

Создание позитивного образа играет значительную роль в достижении успеха.

Рассмотрим, как влияют различные обстоятельства и факторы на создание образа делового человека, из чего состоит умение "подать себя".

Самоподача действиями

· Здороваясь, нужно непременно внимательно посмотреть в глаза

человеку. Чем более персонифицировано, чем менее избито приветствие, тем лучше оно воспринимается. В частности, никогда не стоит упускать возможности лишний раз назвать человека по имени.

Поэтому лучшее обращение — с указанием времени дня и имени конкретного человека: "Добрый день, Иван Петрович!"

Нередко, услышав имя-отчество нового знакомого (а тем паче — сразу нескольких), мы мгновенно забываем его (или его часть). Поэтому важно научиться запоминать их сразу и надолго.

Наиболее эффективный прием запомнить имя-отчество "с первого предъявления" — это повторить его сразу вслух. Например: "Очень приятно, Иван Петрович!".

Следующий по эффективности прием: мысленно ассоциировать услышанное с именами и отчествами известных вам личностей — знакомых или всем известных писателей. Если такого лица не найдется, то можно взять имя одного, а отчество — другого. Зрительная память значительно сильнее слуховой, поэтому даже такой «тандем» позволяет запомнить лучше.

Если два первых приема почему-либо невозможны, то возможен третий. Состоит он в том, чтобы несколько раз мысленно «проговорить» услышанное.

И последний способ — дать себе установку на запоминание.

· По рукопожатию складывается первое впечатление о человеке. Слишком короткое и очень сухой ладонью свидетельствует о безразличии. Слишком влажная ладонь указывает на нервозность, сильное волнение. Сопровождающееся широкой улыбкой рукопожатие, чуть более продолжительное, чем обычно, — проявление дружеского расположения. Задерживание руки партнера в своей воспринимается как назойливость. Скользящий шлепок по протянутой для рукопожатия кисти — как желание пройти мимо.

В одном зарубежном фильме безработный репортер жалуется на своего бывшего босса, владельца издания, который его уволил только за то, что при рукопожатии с шефом у репортера была влажная ладонь. И невдомек бедолаге, что данное обстоятельство свидетельствует о его непрофессионализме. Репортер должен уметь располагать людей к себе, а «мокрым» рукопожатием можно вызвать брезгливость.

Кстати, если у вас перед очень важной встречей потеют ладони, — это нормальная реакция. Тогда перед тем, как протянуть руку, проведите ею по пиджаку — она приобретет нормальную влажность.

· При небольшом числе участников деловой беседы, совещания

опоздавший должен прежде всего позаботиться о том, чтобы:

1) своим появлением как можно меньше помешать участникам;

2) проявить максимальный такт.

Открыв дверь, нужно знаками извиниться перед председательствующим, получить разрешение войти и, сев, кивком головы поприветствовать остальных. Громко здороваться при этом не следует.

Тем более нельзя громко здороваться при большом числе участников.

· Если во время деловой беседы зазвонил телефон, то действия хозяина кабинета, уважающего посетителя, зависят от того, в какой стадии находится беседа.

Если она заканчивается, то трубка снимается и кладется на стол (микрофоном вниз, чтобы не был слышен разговор). Если до окончания разговора далеко, то следует, подняв трубку, спросить у посетителя, сколько еще нужно времени, после чего сказать в трубку: "Перезвоните через… минут", указав время с запасом.

Не нужно спрашивать, кто звонит. Ибо тем самым либо будешь втянут в разговор, либо проявишь неуважение: узнал — кто и "не захотел разговаривать".

· Некоторые деловые люди в разговоре применяют множество специальных терминов, а молодые люди могут злоупотреблять и молодежным жаргоном. Любое непонятное слово — это помеха аттракции, преграда взаимопониманию. Оно как бы подчеркивает, что беседующие принадлежат различным общностям — профессиональным или возрастным. Если такое происходит без необходимости, то воспринимается как способ произвести впечатление, добиться психологического преимущества: "смотри: я умнее тебя". Это, как говорят психологи, пристройка сверху, попытка достичь превосходства, чем обычно вызывают сопротивление или по крайней мере внутренний протест.

Наоборот, большое уважение вызывают те, кто умеет очень доходчиво объяснить самые сложные вещи, не прибегая к непонятным терминам. По существу этим делается скрытый комплимент слушателю: "Ты все понял, ты — молодец".

Слушатели в благодарность за это говорят (хотя и не всегда вслух): "Вот умница: другой — запутает, этот — все разложил по полочкам. Вот что значит знаток своего дела!".

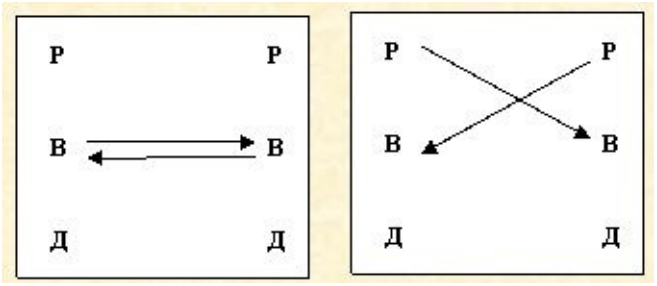
· В деловых разговорах сейчас нередко приходится слышать "о'кей", "ноу проблем", «йес» и т. п. Многим эта привычка не нравится, они видят в этом (как говаривали в советское время) "низкопоклонство перед Америкой".

Мы хотим обратить внимание на другое. Как правило, отдельные слова из другого языка употребляют люди, не говорящие на нем. Чтобы убедиться в этом, понаблюдайте: те, кто в совершенстве знают не только родной язык (например, переводчики или крупные политики, деловые люди, исполнители, непрерывно гастролирующие по всему миру), никогда не вставляют слова из одного языка в другой. Это идет прежде всего от высокой культуры делового общения, а также от языковой культуры: хорошо чувствуя тонкости языка, они не допускают его засорения.

Если партнеры говорят на равных, каждый занимает позицию Взрослый и осуществляется взаимная трансакция «Коллега» (рис. 25, *а*). Это наилучшее распределение позиций для достижения согласия.

Но нередко случается, что партнеры перебивают друг друга, в ответ же могут сказать: "Прошу вас, выслушайте, а потом покритикуете". И перебивающий, и делающий замечание занимают позицию Родитель (перебивающий требует выслушать прежде себя, а собеседник настаивает на уважении к своим речам), осуществляя пристройку сверху (см. рис. 25, *б*). Попытки осуществить пристройку сверху, а тем более перекрестье трансакций означают сильный конфликтоген.

Более удачна следующая реакция перебиваемого: "Давайте дадим друг другу по 5 минут, поймем друг друга, а потом будем критиковать". Это высказывание позволяет сохранить трансакцию «Коллеги» (рис. 25, *а*).



а б
Рис. 25

В присутствии партнеров по переговорам члены команд должны обращаться друг к другу и называть других сотрудников своей фирмы только по имени-отчеству. Нередко деловые люди, особенно молодежь и женщины (которые всегда молоды — по определению), игнорируют это правило, забывая о следующем.

В русскоязычном деловом мире обращаются по имени только к людям

молодым и к обслуживающему персоналу. То есть в известном смысле "не заслужившим" обращения по отчеству. Молодость не является достоинством в деловых отношениях, а отсутствие заслуг — тем более. Когда мы видим, что серьезные вопросы (а мы считаем свои вопросы именно такими) решают люди недостаточно солидные, это воспринимается нами отрицательно.

Многие женщины предпочитают, чтобы к ним обращались без отчества — так они чувствуют себя (и хотят казаться) более молодыми. Однако для пользы дела целесообразно договориться с такими вечно юными представительницами прекрасного пола, что для своих они по-прежнему Люда, Таня и т. д., а для посторонних Людмила Петровна, Татьяна Ивановна и т. п. Наш подход в плане обращений ближе к западноевропейскому, нежели к американскому. Соединенные Штаты гордятся своим демократическим, неофициальным подходом к жизни, где звания не являются особенно важными, а церемонии часто считаются пустой тратой времени. Американцы на переговорах делают минимальные различия в статусе: использование ими просто имен подчеркивает равенство и неофициальность. Этот подход способствует раскованности американцев, но многих иностранцев заставляет чувствовать себя неловко. Большинство стран являются более иерархическими и более официальными, чем США, и большинство иностранцев чувствуют себя удобнее в официальных ситуациях с явными различиями в статусе.

Японцы, например, должны знать заранее компанию и должность своего, партнера, прежде чем выбрать соответствующую форму обращения. По этой причине они всегда обмениваются визитными карточками перед началом беседы. В Германии участники переговоров почти никогда не обращаются по имени к коллегам из своей собственной, не говоря о членах противоположной команды. Всякая неофициальность сильно оскорбит их чувства собственного достоинства и иерархии.

Возраст, пол, как и звание, подчеркивают старшинство и требуют уважения в большинстве стран мира. Направление молодого, пусть и прекрасного, эксперта в Индонезию во главе группы участников переговоров скорее всего оскорбит высших индонезийских должностных лиц, нежели будет способствовать успешному обмену технической информацией. То же произойдет, если в Японию приедет делегация, в которой есть мужчины, но возглавляет ее женщина.

· Собеседник, злоупотребляющий утверждениями, воспринимается как безапелляционный, категоричный, резонер. Такая манера вести беседу является конфликтогенной, то есть чреватой конфликтом. Имидж резонеров

невысок.

Наоборот, задавая вопросы, мы демонстрируем интерес к собеседнику, к его мнению. Это является скрытым комплиментом, создающим вместе с тем привлекательный образ спрашивающего. К тому же психологическое преимущество на стороне задающего вопросы, а не отвечающего на них. В следующем разделе мы приведем данные, которые говорят о том, что опытные переговорщики отличаются прежде всего тем, что задают много вопросов.

· Приятное впечатление оставляют собеседники, открытые для критики, что демонстрируется словами: "Прав ли я, считая, что…", "Если я не прав, поправьте меня…" и т. п. Такая тактика уважительна по отношению к собеседнику и повышает мнение последнего о партнере.

· Не следует торопиться с ответом на нетактичный выпад. Чем более эффективно вы ответите, тем больше обидите собеседника, и ваш имидж как «обидчика» ухудшится, а противостояние только усилится.

Сделайте паузу. Дайте тем самым возможность напавшему на вас одуматься и взять свои слова назад. Часто так и происходит, и мы слышим: "Извините, я погорячился…" Это наилучший выход из начинавшегося противостояния.

Ответив же конфликте геном на конфликте ген, мы в силу закономерности эскалации их получим конфликт.

· Если раньше вас кто-то обманул, то лучше на это в разговорах не ссылаться. Иначе может сработать "эффект неудачника", и ваш имидж пострадает: чаще все-таки обманывают тех, кто позволяет себя обмануть (хотя в принципе от обмана не застрахован никто). Требование серьезных гарантий со стороны партнера не нуждается в подобных «плаксивых» обоснованиях. О том, как защититься от манипуляций "Фирма гарантирует" и "Мы никогда не нарушаем обязательств", — далее, в разделе 12.3.

· Увидев просчет партнера, рекомендуется сказать ему об этом: честный поступок повысит ваш имидж и укрепит взаимоотношения как в ближайшей, так и в долговременной перспективе, что в итоге перевесит сиюминутную выгоду.

· Самоуничижительные высказывания типа "я человек новый", "я не оратор" понижают имидж. Может сработать эффект неудачника, поэтому подобных слов рекомендуется избегать.

· Твердость в отношении с партнерами понижает имидж, ибо воспринимается как бездушие. В современном менеджменте утвердились другие принципы делового взаимодействия:

Будьте тверды, говоря о проблеме, но мягки с людьми.

Облекайте жесткие аргументы в мягкие выражения.

· В переговорах, деловых беседах нередко доводится встречаться с позицией партнеров, которая противостоит вашей. Нужно помнить, что люди с большим трудом отходят от своих позиций, ведь позиции основываются на их мировоззрении. Примирить позиции бывает гораздо труднее, чем интересы. Но взаимное удовлетворение интересов и служит обычно целью переговоров.

Приведем следующую поучительную историю.

Директор крупного государственного предприятия очень плохо относится к новоявленным бизнесменам. Но вот один из них позвонил директору и сообщил, что может вывезти отходы производства, коими забит двор предприятия. Городские власти просили большие деньги за разрешение это сделать. Таких денег у завода не было. Неприятности же, связанные с этими отходами, постоянно давали о себе знать: пожарники штрафовали за отсутствие проезда на случай пожара, да и осуществлять внутренние перевозки было неудобно.

— Сколько это будет стоить? — спросил директор.

— Вам — нисколько, мы еще доплатим.

— Вы что — меценаты?

— Нет, мы нашли им применение.

— Хорошо, приходите, поговорим.

Договор был заключен. Работа выполнена. Все довольны.

Поучительный пример, иллюстрирующий правило.

В деловом контакте достаточно примирить интересы, а не позиции.

· Проиллюстрируем этот важный тезис рассуждениями другого рода. Суть переговоров заключается в интересах: ваших и их. Поэтому участники переговоров должны сконцентрироваться на изложении своей ситуации и потребностей, а также на понимании ситуации и потребностей оппонента. Представление интересов и потребностей — это **не то же**, что изложение позиции. Позиция предполагает только одно решение с точки зрения одной стороны (обычно это решение готовится до начала переговоров). Изложение позиций ограничивает возможности удовлетворения ваших интересов (и соответственно интересов ваших оппонентов).

Например, если, основываясь на анализе личных потребностей (в жилье, одежде, транспорте, лечении и развлечениях), я скажу своему работодателю, что у меня должна быть минимальная зарплата как у специалиста-иностранца 800 долларов (позиция), а он откажется дать больше 600, мы попадаем в тупик. Мой оппонент (работодатель) считает мое единственное решение своих потребностей — 800 долларов — неприемлемым. Если, с другой стороны, я представлю свою ситуацию и потребности, мой работодатель может предложить мне 600 долларов плюс оплачиваемые компанией отдых, лечение, жилье и пользование машиной. Удовлетворит ли такое предложение мои потребности? Возможно. Будет ли оно соответствовать моей изначальной позиции? Нет. Концентрация на интересах, а не на позициях позволяет обеим сторонам рассмотреть самые широкие возможности для достижения согласованных решений.

· Следует всячески подчеркивать уважительное отношение к слову, даваемому партнером. Необходимо избегать высказываний типа: "Слово к делу не пришьешь" или "Все это хорошо, но только письменное соглашение чего-то стоит".

Слово уважающего себя делового человека значит не меньше, чем подписанный договор.

Верность слову — лучшая характеристика делового человека.

· Тот, про кого говорят: если сказал — точно сделает, пользуется огромным уважением окружающих. Поэтому подчеркивать преимущества письменного соглашения перед устным и тем более принижать ценность устного соглашения — значит усомниться в порядочности партнера. Но при этом и ваш имидж пострадает — подозревают других больше те, кто сами нечисты на руку. Кроме того, подозрение вызывает отрицательные эмоции, которые обращаются на того, кто их вызвал.

В старину купцы очень гордились тем, что "слово купца — надежнее любого договора". Отсюда и выражение "ударили по рукам", то есть скрепили слово рукопожатием. В США бытует аналогичное — "техасское рукопожатие".

Сказанное отнюдь не означает призыв подменять письменные договоры устными. Такая замена целесообразна только в случаях, когда скорость проведения коммерческой операции имеет решающее значение (доставка скоропортящегося товара, задача опередить конкурентов и т. п.). Во всех остальных случаях письменное оформление договоренности является необходимым. (Случай теневого бизнеса мы не рассматриваем.)

Поэтому, достигнув соглашения, сразу отдают его оформить на компьютере и тут же подписывают. Если это невозможно, договариваются прислать экземпляры на подпись.

· Признаком хорошего тона является не задавать вопросы, относящиеся к коммерческой тайне предприятия. Экономические показатели, с кем заключены контракты и их условия, заработная плата работников, численность персонала — все это относится к коммерческой тайне.

Но уж если вопрос задан (обычно он мотивируется целями переговоров), надо выходить из положения.

Фирма предлагает сшить спецодежду (фирменную одежду) для работников предприятия. Зная численность персонала, они получат представления о верхней границе возможного заказа. Вероятен следующий диалог:

— Вы хотите определить, сколько мы можем заказать?

— Да, именно так.

— Для начала мы закажем пробную партию для одного-двух подразделений. Посмотрим, как это будет воспринято работниками.

— Сколько комплектов составит пробная партия?

— Пятьдесят-шестьдесят.

Читатель, конечно, обратил внимание на то, как партнер ушел от прямого ответа, трансформировав заданный вопрос. Этим приемом можно пользоваться в аналогичных ситуациях.

Неприятное впечатление производят партнеры, старающиеся "пускать пыль в глаза" своей осведомленностью. Подобная манера не пользуется успехом в деловых кругах.

· В деловом общении необходимо непременно учитывать половые различия, помнить, что общение не бесполо. Важно иметь в виду следующие факторы.

1) женское восприятие отличается от мужского:

а) женщина придает большое значение мелочам, которые мужчин могут совершенно не интересовать;

б) женщины более эмоциональны.

2) если мужчина не видит в собеседнице женщину, то это резко ухудшает ее имидж и как делового партнера. Мужчины ценят в женщине, кроме деловых качеств, внешнюю привлекательность и женственность, поэтому производить впечатление "синего чулка" не стоит.

Аналогично и женщина хочет видеть в собеседнике мужчину; если этого нет, деловому имиджу партнера нанесен урон. Женщины ценят в

мужчине ум, благородство, щедрость, чувство юмора и мужественность. Все это надо учитывать в процессе подготовки и проведения переговоров, деловых встреч.

· Такие непроизвольные действия, как поигрывание ручкой во время разговора, дерганье галстука или салфетки, постукивание и т. п., не приняты, так как они отвлекают собеседника от мысли, а могут и раздражать. Подобные действия выявляют человека, не обучавшегося этике.

· Рисование узоров в блокноте мешает слушать, ибо нельзя два дела делать одновременно с максимальной эффективностью. И говорит это о том, что человек не знает правильных приемов слушания (о них мы уже говорили).

· Хорошая шутка нередко спасает в затруднительных ситуациях. Окружающие благодарны тем, кто умеет поднять им настроение, как бы влить в них новые силы. Умение пошутить повышает имидж.

Однако шутить лучше с более или менее знакомыми людьми, знающими друг друга по крайней мере в той части, понимает ли собеседник шутку. Есть люди, которые начисто лишены чувства юмора. С такими, как говорят, шутки плохи. Поэтому с малознакомыми собеседниками лучше не рисковать.

Есть два способа выявить наличие чувства юмора. Первый: сказать фразу, которая, кроме серьезного смысла, имеет и некоторый шуточный подтекст. Реакция партнера (или отсутствие ее) укажет, понимает ли человек шутки. Второй способ: употребить к месту какое-либо из часто цитируемых высказываний Жванецкого (вроде такого: "У нас кто что охраняет, тот то и имеет" или "Отлично, Григорий, нормально, Константин"). Либо что-то из «перлов» Остапа Бендера или бравого солдата Швейка. Положительная реакция будет свидетельствовать о любви к шуткам, иная — об отсутствии чувства юмора.

Самоподача внешним оформлением

Одна из фирм, специализирующаяся на продаже очень дорогих костюмов, привела в своей рекламе следующее утверждение:

"Когда один из самых богатых ныне людей начинал свою карьеру мелким служащим, он почти весь свой скромный заработок, живя впроголодь, тратил на приобретение дорогих костюмов". Можно ли верить этому утверждению или это рекламный трюк?

Утверждение совершенно верное. Речь идет о богатейшем человеке

своего времени — греческом судовладельце Аристотеле Онассисе.

Действительно, он поступал так. И, кроме того, ухитрялся оплачивать ежегодные взносы в престижный деловой клуб. Именно там он получил информацию, позволившую ему провести серию удачных сделок, давших толчок его предпринимательской карьере, положивших начало состоянию. В рекламе фирма не могла использовать имя Онасиса, ибо на это потребовалось бы его разрешение.

Одежда человека, безусловно, влияет на его успех (или неуспех).

Многим деловым людям (мужчинам) следует уделить больше внимания своей обуви и содержимому наружных карманов. Женщины, например, всегда замечают, в каком состоянии обувь (кого бы то ни было, у мужчин — в особенности), начищена ли она. И делают о ее владельце далеко идущие выводы и обобщения. Стоит только эти мысли послушать — всегда найдешь время для ухода за обувью.

Неприятное впечатление производит «перегруженность» наружных карманов. В нагрудном нередки очки, ручки, расческа (последнее — самое неприятное, особенно если на ней перхоть или волосинки). Правило этики таково: наружные карманы — только для платка!

От костюма и обуви перейдем к общему вопросу: должен ли деловой человек производить впечатление заботящегося о своей внешности или эту заботу следует скрывать (делать вид, что это "от природы" или "само собой сделалось")?

На опыте проведения большого числа занятий с деловыми людьми автор убедился, что большинство придерживается второй точки зрения.

И напрасно. Установлено: когда человек видит, что другой ради него постарался, чтобы понравиться, произвести хорошее впечатление, он воспринимает это как скрытый комплимент себе. Ведь этот другой как бы говорит: "Я уважаю вас, дорожу вашим мнением". Возникшие при этом положительные эмоции переносятся на человека, их вызвавшего, создают аттракцию.

Конкретным проявлением заботы о том, как человек выглядит, является то, что он не забывает гладить костюм, вовремя стричься, доводит до блеска обувь, всегда чисто выбрит и т. д. Все это требует постоянных усилий.

Забота о своем "внешнем оформлении" скрытый комплимент окружающим.

Деловой человек должен следить за модой. Речь не идет о

сиюминутных «писках» и различных экстравагантностях.

Но общее направление: какого фасона костюмы, галстуки модны, а какие выходят из моды — необходимо учитывать при очередных покупках

Мы заостряем на этом внимание именно мужчин, потому что они несравненно консервативнее женщин в одежде. Им нравится то, к чему они привыкли. В магазине они останавливают свой выбор, как правило, на привычной модели. И могут купить то, что уже выходит из моды.

Поскольку следить за модой деловому мужчине некогда, то не упустите прекрасную возможность дать женщине отличиться: спросите у нее совета, и вы узнаете, что она в курсе не только женской, но и мужской моды. Ведь просматривая соответствующие журналы, женщины не пропустят и мужской раздел. Им все интересно! И, слава Богу, есть с кем проконсультироваться.

Старомодно одетый человек может угодить в глазах сослуживцев в разряд консерваторов: костюмы, покрой которых давно устарел, могут навести на мысль, что и взгляды его столь же несовременны.

Поскольку одежда руководителя оказывает определенное воздействие на подчиненных, то возникает вопрос, как ей надлежит соотноситься с одеждой подчиненных. Конечно, последние одеты совершенно по-разному, но тем не менее общие рекомендации дать можно. Решение подсказывают социологические исследования на тему: каким вы желали бы видеть своего руководителя. По их результатам составлен принятый в современном менеджменте…

Идеальный образ руководителя — глазами подчиненного:

он — один из нас;
он — лучший из нас;
он даст нам больше, чем любой из нас.

В соответствии с первыми двумя тезисами руководитель должен своей одеждой выделяться в лучшую сторону, но не контрастировать с одеждой подчиненных. Если, к примеру, директор завода заходит в цех, то изысканной одеждой он будет подчеркивать, что "страшно далек от народа", что комфортность его производственной среды намного выше, чем у работников цеха. Это может вызывать подспудное раздражение и отрицательно отразиться на его имидже. Грамотно поступают те руководители, которые, надев спецовку, практически не отличаются от рабочих цеха.

В массовом сознании укоренилось мнение, что человек, носящий очки, более начитан, образован. То есть очки несколько повышают имидж. И поэтому некоторые деловые люди с отменным зрением носят очки без диоптрий, чтобы обратить себе на пользу этот стереотип восприятия «очкариков». Особенно этим грешат японские бизнесмены.

Иное впечатление создают дымчатые очки, если партнер не снимает их во время разговора. Такие стекла, скрывая глаза, являются препятствием для общения, поэтому могут раздражать собеседника. Это раздражение подсознательно переносится и на человека, «прячущего» свои глаза.

Встречаются деловые люди, носящие перстни. Если перстень очень дорогой, это может быть расценено как желание превзойти окружающих. Если не очень дорогой, указывает на ограниченность финансовых возможностей его обладателя. И то, и другое отрицательно влияет на имидж. Поэтому в (цивилизованном) бизнесе действует следующее правило: Из украшений деловому человеку рекомендуется только обручальное кольцо. Желающим блеснуть своими возможностями напомним, что настоящее богатство не афиширует себя. И наиболее преуспевающие деловые люди не кичатся роскошью, более того — поражают окружающих скромностью в одежде и отсутствием всяческого расточительства.

Исключение представляют жители Ближнего Востока. У них дорогие украшения — знак процветания. В общении с ними очень дорогой перстень будет способствовать повышению имиджа его обладателя.

Среди силуэтов более престижны расширяющиеся кверху. Для большинства мужчин это отпущено самой природой. Узкоплечим надо иметь это в виду и использовать возможности пиджака для «расширения» плеч.

Интересно посмотреть, как престижность силуэта влияет на женскую одежду и моду. Когда появилась мода на накладные, широкие плечи, многие мужчины, восприняли ее как очередное «завихрение» модельеров и ожидали скорого ее конца. Однако ошиблись. Мода оказалась долгожительницей, хотя многие мужчины считают, что она умаляет женственность.

Мужчины традиционно обращают свое внимание на другие части женской фигуры. Однако в женщине велико желание не только привлечь мужчину, но и самоутвердиться.

Возросшая настойчивость женщины в овладении вершинами бизнеса, политики, где традиционно господствуют мужчины, проявилась и в силуэте одежды. Именно тем, что расширяющийся кверху силуэт воспринимается

как более значимый, по-видимому, и можно объяснить долгожительство накладных плеч в одежде прекрасной половины.

Если предстоит ответственное выступление перед достаточно большой аудиторий, то на восприятие его можно, кроме хорошей подготовки, повлиять и выбором соответствующей одежды.

Когда это короткое выступление среди многих других ораторов, надо максимально привлечь внимание, не слиться с общей массой. В этом случае трудно выделиться глубиной мыслей. Но возрастает роль непроизвольного внимания. Его как раз и может вызвать удачное цветовое решение одежды.

Синий костюм, белая рубашка, красный галстук — это элегантное сочетание вызывает как непроизвольное внимание, так и положительные эмоции.

Блеклые тона костюма и галстука не привлекут внимания и притупят интерес к выступающему.

Наоборот, при длительном выступлении яркие, привлекающие внимание детали одежды вызывают все нарастающее раздражение. Поэтому от них лучше отказаться.

Время больше трех минут позволяет (при хорошей подготовке) привлечь внимание содержанием своего сообщения.

Некоторые цвета галстуков имеют ограничения в употреблении. Черный галстук с темными костюмом и белой рубашкой — классическая одежда для… ритуальных торжеств (похорон). Исключение составляет офицерская форма некоторых родов войск, но на кителе имеются знаки различия.

Таким образом, черный галстук нужно использовать с большой осторожностью, следя, чтобы другие элементы костюмы уводили от скорбных мыслей.

Исторически эта традиция возникла так. В переводе с немецкого галстук означает "шейный платок". Женщины в случае траура надевают черные платки, косынки, а мужчины — черный шейный платок (галстук).

Вечерний костюм — одежда очень обязывающая; цветная или полосатая сорочка, яркий галстук, светлые или красные носки, светлые ботинки в сочетании с черным костюмом или смокингом недопустимы. Идеальное сочетание: белая (в крайнем случае — в тонкую полоску) сорочка, галстук классических расцветок, черные или темно-коричневые носки, черные туфли.

Деловой костюм менее строг и допускает более свободные комбинации, но все же очень увлекаться ими не стоит. Прежде всего

обратим внимание на гамму: коричневый костюм не сочетается с синей, светло-розовой, светло-зеленой или салатного цвета сорочкой. Под синий костюм не стоит надевать розовую сорочку или ярко-коричневые ботинки. Будьте осторожны с галстуком: как бы ни были модны яркие расцветки, они подходят лишь к свободному стилю, но никак не к деловому. Галстук зелено-рыжих тонов к синему костюму не идет совершенно. К деловому костюму, какой бы расцветки он ни был, не подойдут и светлые носки — они уместны только летом.

Если ваша фигура не попадает под описание "высокий, стройный мужчина", то двубортный костюм из своего гардероба лучше исключить — он еще больше «укоротит» вас, а если вы еще и полноваты, — превратит в колобка. Выберите однобортный. Джинсы, без сомнения, — одежда очень удобная и универсальная. Но все же переборите в себе соблазн надевать их "и в пир, и в мир, и в добрые люди". А если классический деловой костюм вызывает у вас отвращение, то его прекрасно заменяют комбинации брюк более свободного, чем костюмные, покроя с пиджаками (в этом сочетании допустима водолазка, заменяющая сорочку). Типы костюмов применительно к ситуациям:

<table>
<tr><th>Ситуация</th><th>Вечерний</th><th>Деловой</th><th>Свободный</th><th>Спортивный</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Работа</td><td rowspan="2">Не рекомендуется</td><td rowspan="2">Руководители всех рангов деятельности; персонал офисов; деловые встречи и переговоры</td><td>Сотрудники сферы услуг; репетитор</td><td>Профессии, требующие применения физического труда</td></tr>
<tr><td colspan="2">Сотрудники средств массовой информации; творческие профессии</td></tr>
<tr><td>Досуг</td><td>Прием; светская вечеринка; свадьба; концерт классической музыки</td><td>Презентация; творческий вечер; концерт; театр; выставка; экскурсия</td><td>Дружеская вечеринка; дансинг; кино; выставка; экскурсия</td><td>Пикник; прогулка за городом или в парке; спорт; поход по магазинам</td></tr>
</table>

Успеху деловой женщины наиболее способствует следующая одежда. Прежде всего — деловой костюм: юбка с пиджаком, жакетом, блузкой. В солидных фирмах работающей там женщине запрещено появляться в брюках. Платья допустимы только в жаркую погоду, причем только однотонные.

Одежде деловых женщин придается особое значение. Например, в вестибюлях зданий ООН нередко дежурят дамы, в обязанности которых входит не пропустить на работу сотрудницу, если та одета "не по форме" или попросту безвкусно. Более того, при входе-выходе, в том числе и в

конце рабочего дня, могут сделать замечание, если женщина не выглядит бодрой.

Одежда не должна быть облегающей, чтобы не вызывать у мужчин мыслей, далеко уводящих их от работы. По той же причине прическе надлежит быть строгой, но элегантной. Распущенные волосы — недопустимы. Украшений — как можно меньше, а если есть, то по возможности дорогие.

Косметика — заметная лишь с близкого расстояния.

Деловым женщинам рекомендуется сделать упор на профилактическую косметику, не злоупотребляя декоративной. Тем не менее губы должны быть накрашены, подведены ресницы, наложено немного румян.

Такие маленькие женские хитрости, как "игра глаз", «случайно» обнаженное колено, «игра» своим кольцом, ожерельем, замочком сумки, накручивание на палец пряди волос и т. п., относятся к сексуальным жестам и могут спровоцировать соответствующее желание у мужчины.

Нередко после этого женщины жалуются, что начальник начинает приставать и настаивает на интимной близости, к которой она не расположена. В этом случае жаловаться ей нужно на свою непредусмотрительность. Если же женщина не зависит по службе от делового партнера, то упомянутые "женские хитрости" могут и помочь ей решить вопросы.

В любую погоду женщина должна быть на работе в колготках или чулках. В солидных фирмах требования к одежде особенно строгие. В частности, сотрудницам в обеденный перерыв рекомендуется сменить блузку и колготки.

Так называемый "эффект мелочей" имеет место и в деловых взаимоотношениях.

Стоимость пишущей ручки, делового блокнота, органайзера свидетельствует о благосостоянии человека. Поэтому деловые люди стараются пользоваться дорогими письменными принадлежностями от известных фирм, такими, например, как авторучки «Паркер».

Ныне процветающий бизнесмен рассказывает: "Когда я 10 лет назад только начинал свое дело, то однажды получил хороший урок. Я убеждал главного инженера одного предприятия заключить контракт с нами. На что получил ответ:

— Вы намекаете на солидность вашей фирмы, говорите, что у вас

много заказов. А вот папка, в которой ваши документы, говорит об обратном.

Эту обшарпанную «совковую» папку я не забуду никогда!"

И, конечно, вовсе не мелочью являются такие атрибуты делового человека, как хороший автомобиль, сотовый телефон, факс, пейджер, автоответчик, АОН. Всякие технические средства коммуникации повышают имидж их обладателя и способствуют аттракции.

Рекомендации посетителям начальственных кабинетов

Многие из приведенных выше сведений носят общий характер и полезны при любом общении. Однако ситуация посещения «высокого» кабинета с целью решения своего вопроса особенно сложна. Ведь посетитель находится в положении просителя, часто бесправного, полностью зависящего от власти начальника или чиновника.

В этом случае умение подать себя и свой вопрос приобретает решающее значение. Разработанные нами и приводимые ниже рекомендации преследуют две цели. Действуя по ним, посетитель:

1) избежит типичных ошибок, совершаемых большинством посетителей;

2) обеспечит себе наиболее выгодную психологическую позицию, в наибольшей степени способствующую достижению целей визита. Далее приведем следующие рекомендации посетителю.

· **Не заходите** в кабинет экспромтом, **без подготовки**. Ваше обращение лучше подготовить письменно. О его построении — в следующих правилах.

· **Избегайте позиции Дитя** (просьба без аргументов или сначала просьба, потом аргументы, или слабые, неубедительные доводы; беспомощность из-за неподготовленности; неуверенность; извинения; многословие; подчеркнутая зависимость от воли лица, принимающего решение — ЛПР).

· **Избегайте по возможности позиции Родитель** (нажим, обвинение, упреки, недоверие).

Угрозы, если они необходимы, должны делаться скрыто, намеком; дайте возможность ЛПР "сохранить лицо" (то есть достоинство), сделать вид, что он не понял угрозы.

Например, посетитель говорит: "Все соседи говорят: пиши, мол, жалобу наверх. Я же считаю, что жаловаться — последнее дело, надо сначала постараться решить по-хорошему". Намек прозвучал. Чиновник

сделает вид, что не понял, но на самом деле примет к сведению потенциальную угрозу.

· Важный шаг к успеху — **установление взаимной трансакции В->В**.

Изначально ЛПР занимает позицию Родитель, а грамотный посетитель — позицию Взрослый. Уравнять статусы помогают следующие шаги: хорошая подготовка по существу вопроса, сильные аргументы, четкость и краткость изложения; подкрепление устного обращения документом, его подтверждающим; поддержка просьбы влиятельными людьми (их визы на документе или ссылка на них) и/или поддержка коллектива; поддержка служебной, докладной запиской, зарегистрированным заявлением.

Полезно заинтересовать собой, своими возможностями, своими знакомствами. Достигается это вручением визитной карточки и/или кратким упоминанием (вскользь) об общих знакомых. Если значимый для данного ЛПР общий знакомый передает с вами привет, это поднимает ваш статус (не говоря уже о его предварительном звонке).

· Первая задача деловой беседы — **создать атмосферу взаимного доверия и расположения**. Достигается это следующими способами: комплиментами (их любят не только женщины, но и мужчины); сообщить приятную новость; обращаться по имени-отчеству, причем произносить, его не скороговоркой, а с чувством; вызвать желание покровительствовать (например: "Вы нам всегда помогаете"); дайте понять, что в мужчине-ЛПР вы видите Мужчину, а в женщине — Женщину.

· **Используйте правила убеждения**. Располагайте аргументы по правилу Гомера (см. 8.4), избегайте слабых для ЛПР аргументов. Стройте разговор так, чтобы «нет» в нем не присутствовало, а «да» было побольше с обеих сторон и т. д.

· Найдите возможность **обратиться к чувствам ЛПР**. Используйте материнские, отцовские чувства: "Вы как мать (отец) поймете меня". Если у ЛПР есть внуки, найдите повод заговорить о них. Вызовите чувство гордости за его положение, успехи, работу.

· **Используйте пантомимику**. Ваша поза и жесты должны быть дружественными, а жестов сомнения, неискренности, превосходства, агрессивности, защиты следует избегать.

· **Всячески подчеркивайте общественный, а не «шкурный» характер вашей просьбы**.

В частности, пореже произносите «я» (например, "я считаю").

Веселый аккорд

Вопросы самоподачи тесно переплетаются с созданием имиджа делового человека. Сказав ранее о потребности в положительных эмоциях, постараемся в заключение этого раздела связать эти два обстоятельства с помощью следующей забавной истории:

Жара. "Новый русский" припал к луже и жадно пьет. Другой говорит:

— Что ж ты наш имидж подрываешь?!

— Имидж ничто, жажда — все, — отвечает тот.

12.3. СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ И МАНИПУЛИРОВАНИЕ ПАРТНЕРОМ

ВЛИЯНИЕ ПОВЕДЕНИЯ УЧАСТНИКОВ ПЕРЕГОВОРОВ НА ИХ ИСХОД

Позитивные приемы: содействие успеху

В результате многочисленных исследований установлено влияние различных приемов ведения деловой беседы на ее результат. При этом выделилась группа позитивных и негативных факторов.

К числу приемов, способствующих успеху, относятся:

· **Задавание вопросов.**

· **Активное слушание.** Оно включает проверку правильности понимания высказывания партнера и подведение промежуточных итогов по этапам беседы.

· **Комментарии чувств,** дающие информацию о своем внутреннем состоянии во время диалога.

· **Поведенческие метки,** свидетельствующие о **позитивном** или **нейтральном** восприятии слов собеседника — легко читаемые партнером вербальные или невербальные сигналы слушателя, например кивание во время слушания или поддакивание — всем понятные метки положительного отношения к услышанному). О положительном влиянии первых двух приемов мы уже говорили. Третий и четвертый облегчают взаимопонимание, способствуют аттракции.

Установлено, что участники переговоров, добивающиеся лучших результатов по сравнению с переговорщиками среднего уровня, значительно чаще используют эти приемы. Об этом, в частности,

свидетельствует следующая таблица, в которой показана доля (в %) времени переговоров, использованного на позитивные приемы.

№ п.п.	Применяемые приемы	Участники переговоров	
		лучшие	средние
1	Задавание вопросов	21,3	2,6
2	Активное слушание (всего), в том числе	17,2	8,3
	проверка понимания	9,7	4,1
	подведение промежуточных итогов	7,5	4,2
3	Комментарии чувств	12,1	7,8
4	Поведенческие метки согласия или нейтрального восприятия	6,4	1,2
Всего		57,0	26,9

Таким образом, участники, добивающиеся в деловых контактах лучших результатов, более чем в два раза превосходят «середняков» — как в общем, так и по каждому из позитивных элементов психологической борьбы. Больше половины времени переговоров их действия состоят из позитивных элементов. Соответственно «середняки» пользуются ими только четверть времени деловых бесед.

Негативные приемы — преграда успеху

К элементам поведения на переговорах, препятствующим достижению участником своих целей, относятся:

· **Употребление раздражителей,** то есть слов, действий, мимики, телодвижений и т. д., раздражающих собеседника.

· **Контрпредложение** — встречные предложения, вносимые либо без учета интересов собеседника, либо "в пику" ему.

· **Движение по спирали** «защита-нападение», то есть переход в контратаки. Такое поведение приводит к нарастанию давления друг на друга. Причина этого — закон эскалации конфликтогенов. Нападение — это конфликтоген. В соответствии с указанным законом на конфлитоген в наш адрес мы стремимся ответить более сильным конфликтогеном. По такой схеме возникает 80 % всех конфликтов (см. [26]).

· **Расплывчатые аргументы.**

· **Поведенческие метки,** свидетельствующие о несогласии (например, отрицательные покачивания головой, усмешки, гримасы, угрожающие жесты или жесты превосходства, откидывание корпуса назад, попытки

перебить и т. д.).

Следующие результаты наблюдений не менее впечатляющи, как и те, что представлены в приведенной ниже таблице.

№ п.п.	Применяемые приемы	Единица измерения	Участники переговоров	
			лучшие	средние
1	Употреблено раздражителей	Кол-во за час времени на переговорах	2,3	10,8
2	Контрпредложения	% высказываний	1,7	3,1
3	Защита-оборона	% высказываний	1,9	6,3
4	Расплывчатые аргументы	% высказываний	1,8	3,0
5	Поведенческие метки несогласия	% общего числа	0,4	1,5

Таблица свидетельствует, что лучшие переговорщики тратят значительно меньше времени на приемы, работающие против них.

К вопросу о вопросах

Опытные специалисты по переговорам обрушивают на партнеров множество заготовленных вопросов. Проанализировав в перерыве между встречами полученные ответы, готовят и затем задают новые и т. д. Автор был свидетелем, как на переговорах с японской делегацией все члены ее беспрерывно записывали все, что говорилось нашей стороной, и помечали, какие невербальные проявления были при этом у наших участников. В результате они узнали о нас все, в том числе и то, что мы собирались скрыть. Наша же сторона о них — почти ничего. Само собой разумеется, что подписанный контракт полностью отвечал интересам японской стороны.

Невербальные сигналы на службе овладевших ими

Невербальное поведение относится к тому, что делают участники переговоров, а не к тому, что они говорят. Все дело в том, как они произносят слова. Невербальное поведение включает в себя громкость голоса, выражение лица, одежду, жесты, телодвижения, позы, перебивание собеседника, паузы. Невербальное поведение сложно и многообразно, оно передает массу сообщений, многие из которых воспринимаются

подсознательно. Участники переговоров часто реагируют более эмоционально и живо на невербальные сообщения. Невербальные сигналы дают около 60 % информации о партнерах. Но дело не только в количестве получаемой этим способом информации. Еще более важным является то, что ей больше доверяют, причем доверие может зародиться помимо сознания, то есть вне контроля адресата воздействия.

Что нужно сделать, чтобы невербальные сигналы стали для участника переговоров мощным союзником?

Прежде всего — изучить их. Это дает, во-первых, возможность «читать» состояние собеседника. И, во-вторых, использовать свои невербальные сигналы для воздействия на подсознание партнера по переговорам. Например, с помощью этих сигналов нетрудно производить впечатление дружелюбного, внимательного, заинтересованного собеседника, усиливать свои аргументы невербальными проявлениями.

В-третьих, создать условия для наилучшего восприятия всего многообразия невербальных сигналов, включая еле заметные. Лицам, ведущим напряженный диалог, трудно одновременно фиксировать и все невербальные проявления партнеров. Поэтому имеет смысл выделить в делегации одного или нескольких человек, специально отвечающих за прочтение пантомимики, сопровождающей высказывания противоположной стороны.

СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПАРТНЕРАМИ

Тонкое напоминание

Вам обещали решить некий вопрос и перезвонить Время идет — телефон молчит. Мучаетесь ожиданием. Надо бы поинтересоваться, а заодно и напомнить — вдруг тот забыл, «закрутился». Но неудобно — сказали ведь, что решат… Надоедать, напоминать — это проигрышная позиция — трансакция «Недотепа» Д->Р (Д — беспомощность, чувство тревоги, Р — покровительство). Решаете действовать в обход и звоните:

— Добрый день, у меня для тебя информация.

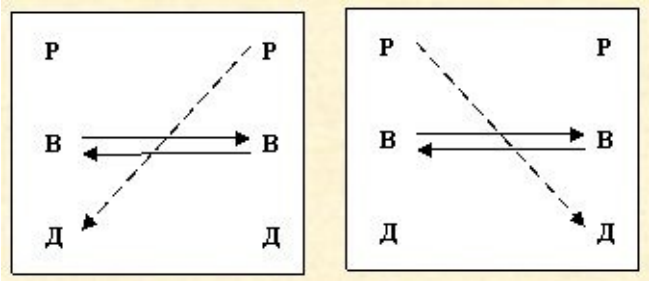
— Привет, по поводу того вопроса?

— Нет, ты же сказал, что сам перезвонишь. Я о другом (называете).

— А что интересненькое ты узнал?

— Оказывается (рассказываете).

Трансактный анализ этого разговора представлен на рис. 26. Первый обмен репликами проиллюстрирован схемой 26, *а*.



а б

Рис. 26

Видно, что покровительство адресата присутствует скрытым образом, но позиция Д инициатором разговора отвергнута. Следующей репликой упрочена трансакция «Коллеги» (В<->В), (см. схему 26, *б*), более того, походя сделан скрытый комплимент Р->Д (Р — положительная оценка собеседника, Д — чувство удовлетворения).

Манипуляция "Удавка для кредитора"

Берут кредит. Когда приходит время отдавать, доказывают, что нет никаких возможностей сделать это. Если не помочь «раскрутить» некий проект, то — полное банкротство и деньги не будут возвращены никогда. С надеждой вернуть уже вложенные средства дают новый кредит. И так далее.

Советская история знает случаи, когда руководители ставили на карту свою карьеру, чтобы осуществить действительно нужный проект. И использовали при этом описанную манипуляцию.

На строительство главного корпуса Белорусского госуниверситета в Минске была выделена сумма, позволяющая построить сравнительно небольшое здание. Попытки убедить, что это не решает проблемы, оказались безуспешными. Ректор тогда взял на себя смелость заказать другой проект здания, длина которого превосходила профинансированное в 4 раза. Когда был сделан цокольный и часть первого этажа, деньги закончились. Разразился скандал. Ректора вызвали на Бюро ЦК компартии Белоруссии. Стоял вопрос о снятии его с должности. Он доказывал, что без большого здания университету не жить.

В результате ректор получил строгий выговор с занесением в

учетную карточку и деньги были выделены. Выхода не было — не бросать же недостроенный корпус на центральной площади города.

А вот сюжет из наших дней. *После краха очередного банка обычно самоорганизуется "общественная комиссия для отстаивания интересов пострадавших вкладчиков". И тут же начинает «доить» своих собратьев по несчастью, обещая, например, информировать о состоянии дела, если они вступят во вновь образованную ассоциацию, заплатив при этом взнос. Желая вернуть хоть часть своих вкладов, несчастные платят и этим «общественникам», не получая, как правило, ничего взамен.*

Подобная схема касается не только финансовых вкладов. Начав некую работу и на полпути обнаружив, что финиш гораздо дальше, чем предполагалось, большинство людей скорее продолжат прикладывать усилия, чтобы завершить дело, чем предпочтут пренебречь уже сделанным. Стремление доводить начатое до конца — свойство, на которое могут опираться разнообразные манипуляции. Указанное свойство может использоваться в качестве приманки для жертвы манипуляции.

Манипуляция "Фирма гарантирует"

— Мы — фирма солидная, никогда никого не подводили. Гарантия фирмы.

— И в чем конкретно ваша гарантия?

— Я же говорю, мы никогда никого не подводили.

— Но ведь проверить это невозможно. То есть вы предлагаете поверить на слово?

— Но ведь для порядочных людей данное слово — это немало.

— К сожалению, мы ничего о вас не знаем. Поэтому приходится пользоваться известным в бизнесе правилом: не можешь проверить — не верь.

Читатель, без сомнения, увидел защиту типа "точки на i". Несмотря на настойчивость потенциального манипулятора, твердая позиция приносит свои плоды.

В случае особой упорности манипулятора можно провести и контрманипуляцию:

— Так вы новички в бизнесе?

— Конечно, нет!

— Тогда вы должны знать, что даже если фирма никогда не подводила своих партнеров — это еще не дает гарантии на будущее. Существует даже способ мошенничества: на ряде мелких контрактов

зарабатывают себе репутацию надежных партнеров, чтобы «кинуть» на крупном контракте.

Манипуляция "От сумы и от тюрьмы не зарекайся"

Знакомятся, двое:

— Петров, коммерсант, — элитные автомобили, недвижимость, нефть!

— Очень приятно, Иванов, налоговый инспектор, — хлеб, вода, нары.

Цель первого — произвести впечатление. При явной трансакции В->В (обмен информацией), скрытая — Р->В (покровительство, пристройка сверху — рис. 27.

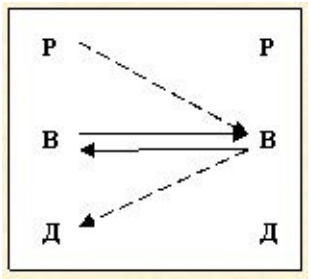


Рис. 27

Второй принимает эту игру (В<-В) и проводит контрманипуляцию: Д<-Р (осуждает и апеллирует к чувству страха).

Манипуляция "Мы никогда не нарушаем обязательств"

— Здесь нет пункта о санкциях за неисполнение обязательств.

— У нас таких случаев не бывает. Поэтому вписывать недоверие считаем немного унизительным для себя.

— А вдруг обстоятельства сложатся неблагоприятно? Мы ведь тогда понесем крупные убытки.

— У нас «вдруг» не было за много лет работы.

— Мы вам верим. Значит, пункт о санкциях не причинил бы вам никого вреда — ведь ситуации для санкций не возникнет?

— Да, не возникнет.

— Если вам он не повредит, а нам будет спокойнее, не лучше ли вписать его?

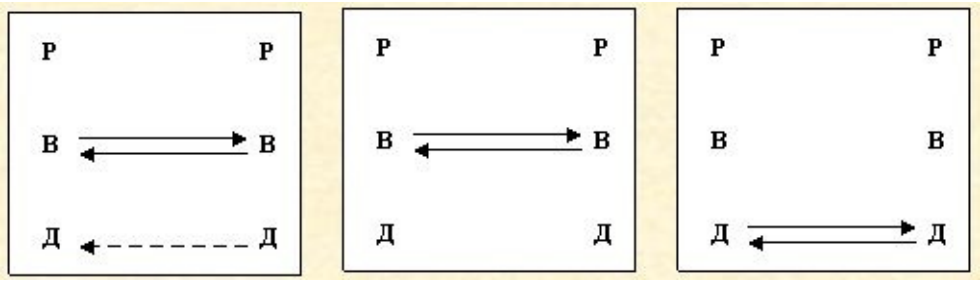
— Ну что же, раз вы настаиваете

Подобные манипуляции разыгрываются довольно часто — заманчиво не нести ответственность в случае неисполнения своих обязательств

Мишенью манипуляторов является тактичность, интеллигентность адресата — неудобно обижать хороших людей недоверием. Приманкой служит как раз создание образа порядочных деловых людей. В ход идут символы преуспевания — респектабельный вид, дорогие письменные принадлежности, органайзер, хорошая машина, солидный офис.

Подкрепляют имидж порядочного делового человека разыгрываемым возмущением, что им не верят.

В приведенном диалоге защита, как легко видеть, имеет вид "расставить точки над i". Единственная сложность здесь, как и в любой активной защите, — проявить твердость. Манипулятор пытается сбить адресата с позиции Взрослый на позицию Дитя, посылая сигнал Д<-Д (рис. 28, *а*). Наш адресат не прореагировал на это и весь дальнейший разговор описывается трансакциями «Коллеги» (рис. 28, *б*), то есть исключительно с позиций рассудительности.



а б в

Рис. 28

Однако если бы он поддался, то разговор был бы на уровне эмоций, а не рассудка: Д<->Д (рис. 28, *в*).

Если манипулятор настаивает на невключении санкций, то есть два способа дальнейшей защиты. Один — держаться по-прежнему защиты "точки над i" — стоять на своем: а) мое руководство никогда не подпишет такой договор; б) впервые в жизни мне предлагают подписать неполноценный договор, ибо без санкции он превращается в протокол о намерениях; в) такого я не подпишу никогда.

Если и это не помогает, придется применять контрманипуляцию, что

чревато разрывом, но ведь это лучше, чем стать жертвой обмана.

— Я понял, что пункт о санкциях для вас то же, что записать, что днем светло.

— Да, точно так.

— Но ведь во время недавнего полного солнечного затмения во многих местах было совершенно темно…

— Ну так это исключение, а не правило.

— Вот именно. Солидные фирмы отличаются от однодневок именно тем, что предвидят и все исключительные случаи, не случайно появилось понятие форс-мажорных обстоятельств. Так что давайте не уподобляться однодневкам, а будем поступать как солидные деловые люди. — Что ж, давайте вашу формулировку.

Манипуляция "Они против"

Для оправдания своей неуступчивости в переговорах против совершенно резонных предложений применяется следующий прием. *Переговорщик заявляет, что лично у него нет возражений, но его упрямый начальник или коллега не позволяет ему пойти на соглашение. "Я согласен, что ваша просьба вполне разумна. Но поймите и меня…"*

Цель манипуляции — перекладывание ответственности на других с целью сохранения собственного привлекательного имиджа. Мишень воздействия — понимание оппонентами, что не все в жизни зависит только от нашего желания.

Манипуляция "Проконсультируйте меня"

Некоторые специалисты своего дела легко соглашаются проконсультировать, особенно если к ним подходят с комплиментами их профессионализму. При этом нередко консультирующиеся выуживают и сведения, являющиеся коммерческой тайной фирмы.

Мишенью воздействия является обстоятельство, которое используют хорошие следователи: пространно рассказывая о чем-то, мы даем несколько большую информацию, чем нам кажется. Неконтролируемая часть информации позволяет домыслить скрываемую информацию. Приманкой в нашей манипуляции служит восхищение профессионализмом консультирующего специалиста.

Как иногда собирают пожертвования

Высокий статус является хорошим подспорьем в скрытом управлении людьми.

Где сегодня можно поужинать за миллион долларов с носа? С такой суммой и парижский «Максим» — забегаловка. Да и где бы вы ни старались в одночасье проесть миллион, платить будете главным образом здоровьем.

Между тем проблема решаема. Во всяком случае для товарищей по студенческой скамье шефа компьютерной империи «Майкрософт» Билла Гейтса. 43-летний миллиардер разослал им приглашения на ужин. А быть званым к столу в компанию самого Гейтса — это чего-нибудь да стоит. В аккурат миллион долларов. Наличие чека на эту сумму в кармане смокинга имеет более принципиальное значение, чем наличие самого смокинга.

Может, Гейтс — сумасшедший или разыгрывает? Нет, Гейтс — это голова. Он не станет с безумным видом Паниковского приставать к людям на улице с просьбой: "Дай миллион!" Он скорее прибегнет к другому бендеровскому способу отъема денег. Толкнет страстную речь о детях, о подрастающем поколении Америки, а затем попросит делать взносы. Не знаю, что там значится в меню, но это должен быть пир горой… пожертвований в пользу "альма матер" — университета штата Северная Каролина. В стоимость ужина включено посещение 57-комнатной виллы четы Гейтсов в Сиэтле, где каждому гостю — дабы тот не заблудился — будет выдан личный радиомаячок.

Конечно, самый богатый человек мира легко бы решил все проблемы родного вуза в одиночку. Но он не сумасшедший. Просто он умеет зарабатывать деньги, знает им цену и… умеет управлять людьми.

Мишенью воздействия здесь является тщеславие приглашаемых: провести вечер с самым богатым человеком планеты. Приманкой служит захват воображения: прикоснуться к миру сверхбогатых людей, сфотографироваться с самим Гейтсом, чтобы потом демонстрировать всем — от своих деловых партнеров до собственных внуков. Возобновить знакомство с миллиардером — авось пригодится. Вместе с благотворительной целью еще и «отчет» перед однокашниками — кто чего добился. Попал в число участников — преуспел в жизни, нет — значит нет. Тем более такая громкая акция наверняка вызовет интерес средств массовой информации — значит надобность этого шага обеспечена.

Как видим, расчет миллиардера довольно точен. Так что не стоит удивляться выдающимся успехам компьютерного гения в бизнесе — он ко

всему прочему еще и прекрасный психолог. Впрочем, для преуспевающих бизнесменов последнее, по-видимому, является правилом, а не исключением;

Манипуляция "Оскорбленное достоинство"

Клиент приходит в фирму с претензией к качеству приобретенного у них товара. Служащая спокойно объясняет, что претензии не подпадают под обязательства фирмы. Клиент настаивает. Служащая показывает документ, подтверждающий ее правоту. Видя, что ничего у него не получается, клиент вдруг заявляет:

— А чему вы, собственно, ухмыляетесь?

— Я не ухмыляюсь, я вам улыбалась…

— Я что, не умею отличить улыбки от ухмылки?!

— Не ухмылялась я…

— Не держите меня за дурачка! Позовите вашего начальника.

— Его сейчас нет.

— Ага, известная сказочка! Позовите вышестоящего!

— Хорошо сейчас…

Дальше следует спор с начальником — "ухмылялась — не ухмылялась". Клиент пишет жалобу, грозит написать в газету и создать фирме антирекламу. Через день его приглашает вице-президент фирмы. В результате длительных разговоров клиент получил частичную компенсацию.

Мишенью воздействия для клиента-манипулятора стало желание фирмы не уронить свою репутацию. Приманкой — невозможность доказать надуманность обвинения.

Как пройти вахтера

Задача эта возникает довольно часто. Пропуск оформлять долго, да и не всегда эта эпопея заканчивается вожделенной бумажкой.

Многие проходят даже бдительных сторожей с помощью простых манипуляций, используя какие-нибудь "местные особенности".

Например, подходя к вахтеру с приветливой улыбкой:

— Добрый день! Что у вас с рукой?

— Да вот, порезался.

— Скорейшей вам поправки! (Проходит внутрь.)

— Спасибо.

Мишенью воздействия здесь явился стереотип: на проявление заботы принято и реагировать соответственно. Трансакция, заданная манипулятором, — «Шалун» (Д->Д: чувство сострадания). Ответная трансакция Д<-Д окончательно уводит вахтера с позиции Родитель, на которой он и должен был находиться по должности:

— *Ваш пропуск?* (Р->В).

— *А что, нужен пропуск?* (Р<-В).

— *Да, без него мы не пропускаем.* (Р->В).

Впрочем, лень как отличительная черта российских вахтеров позволяет проходить их, не теряя времени на оформление пропуска.

Достаточно поздороваться, как со старым знакомым. Еще лучше, если при этом и улыбнуться.

Трансактный анализ этой элементарной манипуляции показывает следующее. Поздоровавшись, человек задает явную трансакцию В->В, а улыбнувшись, еще и скрытую трансакцию Д<-Д. Обе они сбивают вахтера с позиции Р (требует пропуск), на которой он должен находиться.

Впрочем, некоторые решают эту задачу еще проще.

Начальник спрашивает охранника:

— Кто только что прошел мимо вас на охраняемый объект?

— Свой!

— А откуда вы это узнали?!

— Да он сам сказал — я свой!

Защита от обвинения

Посетитель миновал охранника без пропуска. В кабинете крупного руководителя, представившись, услышал:

— Как вы попали сюда?! Я никому не подписывал сегодня пропуска!

— Обязательно расскажу об этом… Наша фирма занимается отбором и подготовкой персонала на любые должности, в том числе и охранников. Мы знаем слабые места людей и учим, как устранить их. Можем помочь вам подбирать кадры, а можем провести обучение ваших кадровиков.

Руководитель задал отношение Р->В (требование объясниться). Первой фразой посетитель принял предложенное ему распределение позиций (В<-Д). А затем перевел в трансакцию (В<-В; передача информации).

Манипуляция "Нарушена инструкция"

Частный (коммерческий) автобус переполнен. Кондуктор подходит к пассажиру:

— Приобретайте билет.

— А у вас есть лицензия на право заниматься частным извозом?

— У руководства есть.

— Копия должна висеть в салоне.

— Это не мой вопрос. Оплатите проезд.

— Прежде чем брать с людей деньги, предъявите лицензию.

— Вопрос не ко мне. Платите за проезд.

— Платить не буду, пока не предъявите лицензию. А будете приставать, сейчас скажу всем, чтобы никто не платил. Вот увидите, никто вам не заплатит!!

Кондуктор предпочел отойти.

Он решил не терять время на упрямого пассажира и получить плату с других.

Мишенью воздействия является цейтнот (нехватки времени) у кондуктора. Автобус большой, пассажиров очень много. Если он «застрянет» около одного, то десятки других доедут до своей остановки без билета. Приманкой в данной манипуляции служит незащищенность кондуктора от противодействия ее требованиям.

Таксисты-манипуляторы

Профессиональная фраза таксистов: "Командир, куда едем?" — манипулятивна по своей сущности. Она отдает пассажиру позицию Родитель (покровительство), а покровителю не пристало быть скупым. Именно настроить на щедрость и призваны слова таксиста.

Официанты-манипуляторы

В ресторане посетитель обращается к официанту:

— Скажите, почему порция, которую я получил сегодня, в два раза меньше вчерашней, а цена та же самая?

— А где вы вчера сидели?

— У окна.

— Понимаете ли, сидящим у окна мы специально даем большую порцию в целях рекламы.

Трансактный анализ показывает, как нечистый на руку официант

уходит от ответственности.

Обращение посетителя — трансакция Р->В. Встречный вопрос: В<-В. Ответ посетителя — В->В. Ответ официанта В<-В.

Таким образом, официант перевел разговор в область обмена деловой информацией (трансакции «Коллеги» В<->В), чем разрешил неприятную ситуацию.

Или такая ситуация.

— Официант! Видите, вот эту пуговицу? Я нашел ее в своей тарелке! — О, благодарю вас! А я ее повсюду ищу!

Клиент задал трансакцию Р->Д (требование признать вину, извиниться хотя бы). Нахальный, но находчивый официант вместо извинения (Р<-Д) предпочел перевести разговор в отношение «Коллеги» (обмен информацией).

Но не все манипуляции у официантов проходят. Вот пример.

Официант:

— У нас здесь все по последнему слову техники, все блюда готовятся при помощи электричества.

Клиент:

— В таком случае, нельзя ли дать этому куску мяса добавочный электрошок?

Обращение официанта представлено явной трансакцией В->В и скрытой трансакцией В->Д. Сообразительный клиент принял игру (В<-В), но провел контрудар (В<-Р) (рис. 29; требование исправить недоработку).

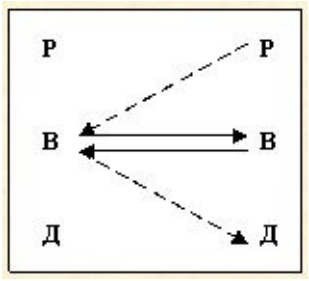


Рис. 29

Предупредительная хозяйка

Хозяйке квартиры рекомендовали новых возможных квартирантов, студентов-химиков, увлекающихся экспериментированием. Она показывает им комнату:

— Здесь раньше жил химик. Он много экспериментировал как раз в этой комнате.

— Вероятно, пятно на потолке — результат его экспериментов?

— Нет, это сам химик.

Цель скрытого управления новыми жильцами очевидна Мишень воздействия — страх. Явная трансакция В->В дополнена скрытой: В->Д (апелляция к чувству страха).

Как выходить из трудных ситуаций

Поучимся этому на подробном разборе одной типичной, часто встречающейся ситуации.

Около месяца назад у вас была беседа с одним из заместителей генерального директора крупной фирмы. Собеседница заинтересовалась вашим предложением и обещала получить положительное решение у генерального, сказав, что видит в этом определенный интерес и для своей службы.

С тех пор вы несколько раз звонили, но результата не было: командировка (то ее, то генерального), его занятость. И сегодня, позвонив, вы услышали то же.

Надо как-то подтолкнуть решение вопроса. Какими словами вы предварите свою просьбу ускорить решение?

***А**. Мы по-прежнему ждем решения нашего вопроса.*

***Б**. Мы очень ждем вашей помощи.*

***В**. Скоро месяц, а вопрос все не решается.*

***Г**. Конечно, в крупных организациях и вопросов больше, и решаются они обычно дольше. Однако наше дело уже нельзя откладывать.*

***Д**. Через 3 дня у нас с вами юбилей.*

— Какой?

— Исполнится месяц нашего знакомства.

***Е**. Когда я рассказывал о нашем предложении, мне показалось, что решить его вам будет нетрудно. Но, видно, обстоятельства сильнее нас?*

***Ж**. Неплохо было бы определиться с этим вопросом в ближайшие дни, так как появилась возможность решить его с помощью другой фирмы. Но мы с вами начали раньше, и в наших общих интересах довести дело до победы.*

***З**. Может быть, нам с вами встретиться по этому вопросу или с тем, кого вы порекомендуете?*

Выберите два наилучших варианта, начав с наиболее

предпочтительного.

Решение

В этой и других затруднительных ситуациях значительную помощь оказывает трансактный анализ (о нем мы рассказали в главе 10).

Существует очень важное правило, которое и дает нам критерий нахождения лучших вариантов.

Наибольшие шансы решить вопрос посетителю дает распределение позиций, при котором и он, и лицо, принимающее решение, находятся в позиции Взрослый.

Проведем трансактный анализ предложенных вариантов:

А. Обращение с позиции Д (беспомощность) к позиции Р (Покровитель), то есть трансакция Д->Р ("Недотепа").

Б. То, что и в **А**.

В. Если слова произнесены просительным тоном, то опять трансакция «Недотепа». Если обычным тоном, то это трансакция Р->В ("Профессор"): требование, обращенное к рассудку. И то, и другое распределение позиций не отвечает нашей цели.

Г. Проситель выступает с требованием, хотя и "входит в положение" лица, принимающего решение, то есть опять трансакция «Профессор».

Д. Здесь обращение с подтекстом: на явном уровне — обмен информацией В<->В. ("Коллеги"), на скрытом Д<->Д ("Шалуны"). Действительно, на явном уровне происходит обмен информацией, на скрытом — обращение к чувствам: любопытство с элементом флирта. На схеме рис. 30 изображены эти явные и скрытые трансакции.

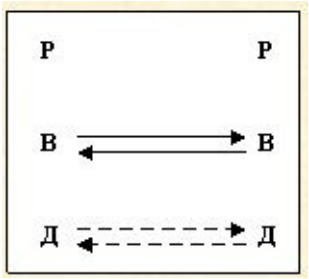


Рис. 30

Использование эмоций обогащает общение, особенно с женщинами, в силу их большей, чем у мужчин, эмоциональности. Но здесь еще важно и

то, что пристройка рядом закреплена и на рассудочном, и на эмоциональном уровне.

Изначально статус руководительницы выше, чем у звонящего. Во-первых, выше должность. Во-вторых, он — проситель, она — ЛПР. Но обращение с элементами юмора и флирта выравнивают их статусы. Подобное обращение выдает в нем мужчину с чувством юмора, а это очень ценят женщины.

Е. В высказывании содержится скрытый упрек, ведь именно собеседница создала впечатление легкости решения данного вопроса. (Выходит, она "пустила ему пыль в глаза"?). То есть имеет место, кроме явной трансакции В->В, еще и скрытая трансакция Р->Д (осуждает, обращается к чувству вины — см. рис. 31).

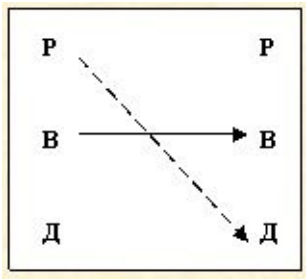


Рис. 31

Это манипуляция типа "А слабо тебе?!" (брошен вызов). Но на манипуляции этого типа попадаются в основном мужчины. Им быть слабыми не пристало. Другое дело — женщина. Им согласиться в своей слабости ничего не стоит — слишком часто они ее обыгрывают.

Такое обращение облегчает руководительнице пути к отступлению, дает возможность вообще отказаться от решения вопроса. Достаточно ей согласиться, что "да, ситуация переменилась", и дело полностью проиграно.

И еще одно обстоятельство против рассматриваемого высказывания позвонившего. Среди приемов убеждения есть такое правило: "Не загоняйте в угол себя, не принижайте свой статус" (раздел 8.2). В данном случае говорящий загоняет в угол себя, ибо стоит собеседнице согласиться, и ему нечего сказать.

Ж. Здесь идет обмен информацией, причем наличие конкурентов выравнивает статусы собеседников. То есть предлагается разговор двух «Коллег»: В->В. Не исключено, что у позвонившего других предложений

нет, но и проверить это невозможно! Фактически имеет место манипуляция вида "Обойдемся без вас". Трансактная схема представлена на рис. 32.

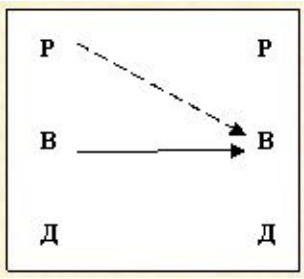


Рис. 32

3. Обращение с позиции Дитя (беспомощность) к позиции Родитель (покровительство) загоняет предлагающего это в угол. Встречаться с ним руководительнице незачем, так как все, что он скажет, она знает, а самой сказать ей пока нечего.

Вероятно, порекомендует встретиться с кем-то, рангом пониже себя. Тогда нужно будет снова убеждать, на этот раз — ее подчиненного. Если это удастся, тот доложит свое мнение… ей же. Время будет потеряно, и одновременно согласившийся резко снижает свой статус.

Резюмируя сказанное, видим два лучших варианта: Д и Ж Причем вариант Д — это хорошее начало разговора, создающее благоприятный эмоциональный фон и устанавливающее выгодное для просителя распределение позиций ("Коллега"). А вариант Ж — закрепление и использование данного распределения ролей. Отметим, что оба варианта удачно используют скрытое управление собеседницей. Они много раз проверены на практике и доказали свою эффективность.

Как усилить свою позицию

Вы кладете в почту руководителя важную служебную записку, подкрепленную документами. У вас имеется один очень сильный документ (А), два сильных (Б и В), два средней силы (Г и Д), два слабых (Е и Ж). В каком порядке вы их положите?

Правильный ответ: Б-В-Г-Д-А. Сначала сильные, потом средней силы и в конце — самый сильный документ. Эта последовательность соответствует рассмотренному нами ранее правилу Гомера о наиболее убедительной последовательности аргументов.

В силу этого правила не следует использовать слабые аргументы. Потому документы слабой убедительности (Е и Ж) лучше не предъявляйте.

Как помочь коллеге

В главе 7 «Аттракция» нами описано множество приемов вызывания расположения собеседника. Однако если посетитель кабинета руководителя не в состоянии почему-либо добиться аттракции от лица, принимающего решение, то кто-то из коллег, более опытных, может ему помочь.

Достаточно во время визита коллеги позвонить этому руководителю и сообщить какую-то приятную для него новость (неважно какую, она может потом и не подтвердиться). Этим самым достигают две цели: 1) повышается настроение руководителя; 2) он отвлекается от посетителя, давая тому возможность найти новые ходы в разговоре.

Манипуляция "Короткий разговор"

Если посетитель не садится, а говорит стоя, то в этом есть скрытое давление. Встрече придается ощущение скоротечности. Посетитель как бы говорит: *"это не займет много времени, поэтому нетрудно и постоять"*. С другой стороны, доминирование в пространстве добавляет посетителю значимости.

Давление дискомфортом

Если партнер — любитель комфорта и привык работать в нем, то назначив встречу на нейтральной территории, но в менее удобной обстановке, тем самым оказывают на него давление. Такому партнеру захочется поскорее закончить встречу, и он будет более покладист.

Давление встречей

Визит к партнеру непосредственно перед другой его встречей окажет на него давление в плане скорости принятия решения. Ведь ему не хочется ни опоздать на встречу, ни возвращаться к вашему разговору, коль скоро можно решить вопрос сейчас же.

12.4. МАНИПУЛИРОВАНИЕ УЧАСТНИКОВ ПЕРЕГОВОРОВ

Мы с вами полностью согласимся, как только вы встанете на нашу точку зрения.

М. Даям

Нечестные уловки

Реальная практика не исключает встречи с партнером, использующим разного рода "грязные уловки". Эти приемы необходимо знать и уметь их нейтрализовать.

· **Максимальное завышение начального уровня.** В ходе переговоров один из партнеров стремится как можно дольше отстаивать крайнюю позицию. Часто этот прием предусматривает включение таких пунктов, от которых впоследствии можно безболезненно отказаться, выдавая отказ за уступку и ожидая аналогичных шагов от партнера.

Этот прием нередко приводит к отрицательным последствиям. Подобное поведение вызывает недоверие, да и предварительное изучение потенциала партнеров по переговорам оставляет мало возможностей для его использования.

· Другой прием, близкий к описанному, — **расстановка ложных акцентов** в собственной позиции. Например, демонстрируется крайняя заинтересованность в решении какого-либо вопроса, хотя на самом деле он является второстепенным для данного участника переговоров. Еще вариант — внесение явно неприемлемых для партнера предложений.

· В этом же ряду — **выдвижение требований в последнюю минуту**, или **вымогательство**. Различие лишь в том, когда эти приемы используются. Если применение первых двух наиболее характерно для начала переговоров, то вымогательство обычно припасают к моменту подписания договоренностей. Одна из сторон вдруг выдвигает новые требования, рассчитывая застигнуть партнера врасплох. Относительно часто выдвижение требований идет по возрастающей. Как только партнер соглашается с одним вносимым предложением, выдвигается другое, и так вплоть до достижения требуемого результата.

· Еще один прием — **"салями"**. Он состоит в том, что информация о собственных интересах и позициях дается очень маленькими порциями —

по принципу нарезания колбасы. Смысл в том, чтобы заставить партнера первым раскрыть свои карты. Применение этого приема оборачивается искусственным затягиванием переговоров. Вспомним также и о банальных угрозах, которые могут прозвучать по любому поводу.

· Дача заведомо ложной информации, или **блеф** (этот прием особенно опасен для применяющего, поскольку при современных средствах коммуникаций всякая информация может быть быстро перепроверена).

В целом же положительный результат использования силовых стратегий, как правило, перекрывается отрицательными последствиями. Помимо риска срыва переговоров, высока вероятность ухудшения в дальнейшем двусторонних отношений и постепенная потеря деловой репутации и клиентов.

Примеров этому сколько угодно. Приведем такое наблюдение.

Посредническая фирма сдает внаем квартиры. Работники этой фирмы, заинтересованные сдать подороже, применяют следующий прием: в последний момент, когда клиент посмотрел квартиру, она ему понравилась и он выразил свое согласие, ему сообщают, что хозяин неожиданно изменил свои требования, и поэтому цена несколько повысилась. Многие клиенты вынуждено соглашаются. Однако впоследствии это оборачивается убытками для фирмы, так как клиенты, считая, что с ними поступили нечестно, нарушают условия найма квартиры (оставляют не оплаченными счета, неаккуратно обращаются с мебелью и т. д.). Поскольку убытки превышают полученную выгоду, фирма вынуждена отказаться от практики вымогательства.

Как быть, если партнер использует различные "грязные уловки", недозволенные приемы? Одно из основных правил — не отвечать взаимностью, второе — проанализировать причины его поведения. В зависимости от результатов анализа следует определить и свою линию поведения. Возможно, в данной ситуации целесообразно решать проблему на односторонней основе либо с другим партнером. При этом не стоит резко прерывать переговоры: это отрезает пути к продолжению диалога. Лучше сделать перерыв, чтобы дать время оппонентам одуматься.

Наиболее разумное в условиях конфронтации — попытаться изменить игру, показав, что в интересах обеих сторон отказаться от концепции торга и направить усилия на совместный поиск взаимовыгодного решения проблем. Делать это необходимо без излишних демонстраций, рационально и аргументировано.

ХИТРОСТИ

Трюки

Известны следующие трюки, применяемые на переговорах.

· **Хороший парень — плохой парень:** представитель другой стороны груб и много требует; вы в отчаянии, но не сдаетесь; потом другая сторона заменяет «грубияна» на деликатного человека, вы клюете на его манеры и на радостях уступаете.

· **Вырывание по частям:** когда вы с трудом пошли на уступки и соглашение почти уже готово, другая сторона выдвигает дополнительные требования, пустив в ход уловки из следующего набора:

а) раскол оппонентов на группировки;

б) дача взятки или угроза;

в) блеф, то есть преувеличение своих возможностей;

г) принятие на себя обязательств, которые не собирается выполнять;

д) использование ложных фактов;

е) сокрытие части фактов;

ж) психическая атака, подталкивание к незаконным и компрометирующим действиям — обидное высказывание, высокомерное поведение и пр.;

з) затягивание переговоров с целью взять оппонента измором;

и) отказ от переговоров.

Можно добавить еще и следующие хитрости.

Отвлекающий маневр

Множество грубых и тонких уловок имеют целью **отвлечение внимания от какой-нибудь мысли**, которую хотят провести без критики. Наиболее характерные уловки имеют такой вид.

Мысль, которую мы хотим таким образом провести, или не высказывается вовсе, а только проскальзывает "между строк", или же озвучивается, но возможно короче, в самой неприметной форме. Перед нею же высказывают такую мысль, которая поневоле должна своим содержанием или формой привлечь особое внимание собеседника, например чем-нибудь задеть, поразить его. Если это сделано удачно, есть много шансов, что уловка пройдет с успехом. Он «проглядит» и пропустит без критики важную для манипулятора мысль.

"Слабое" место

Нередко прием принимает форму настоящего "наведения на ложный след". Перед мыслью, которую хотят провести без критики, высказывают какую-нибудь такую мысль, которая, по всем соображениям, должна показаться оппоненту явно сомнительной или ошибочной. При этом предполагается, что всякий противник ищет в нашей аргументации слабые места, и большинство набрасывается на первое попавшееся слабое место, пропуская последующие мысли.

Защита от манипуляций" Доверяй, но проверяй"

Можете не сомневаться: ни о каких недостатках оппонент не расскажет сам, и все заявления типа "машина бегает как новенькая" следует воспринимать по крайней мере как преувеличение. Фундаментальное правило переговоров гласит: **если проверить нельзя — не верьте.** Попросите документацию, станьте на время экспертом и проверьте сами, насколько слова другой стороны совпадают с вашим собственным заключением. Вас попытаются пристыдить, мол, сомневаетесь в честности партнера, вас будут упрекать, дескать, понапрасну тратите его время. Но если все заявления партнера проверить нельзя, отложите переговоры или вообще откажитесь иметь с ним дело (пассивная защита).

Если же партнер настойчив, придется провести активную защиту: разоблачите его хитрость и обсудите его поведение ("расставьте точки над i"). Любой трюк потеряет всякую эффективность, как только будет разоблачен, и вы сможете обратить непорядочность противника против него самого, проведя контрманипуляцию (примеры — см. в предыдущем разделе). При этом оппонент может пойти на попятную, но может и заартачиться. Поэтому:

· *Не атакуйте оппонента персонально, чтобы не вызвать защитной агрессии.*

· *Предложите «забыть» об инциденте и перейти к конструктивному обсуждению.*

· *Покиньте переговоры и дожидайтесь, пока оппонент вам не позвонит, или попозже позвоните сами и спросите, готов ли он продолжать на партнерских началах.*

Не поддавайтесь влиянию окружающей обстановки

Чем спокойнее и увереннее вы себя чувствуете, тем эффективнее для

вас пройдут переговоры. В незнакомой обстановке и окружении вы можете ощутить дискомфорт и собственную уязвимость. Имейте в виду, что общее настроение и атмосфера могут незаметно манипулировать вами. Даже подаваемые напитки и закуски далеко не безобидны. Обильная пища вызывает сонливость, поэтому отдайте предпочтение легким салатам. Алкоголь исключите вообще. Осторожно отнеситесь к чаю и кофе, не пейте чашку за чашкой — это приводит к перевозбуждению к концу переговоров и излишней решительности, когда наиболее важна максимальная осторожность.

Избегайте преднамеренных попыток затянуть переговоры. Если оппонент сочтет, что задержка ему на руку, он будет пытаться затянуть переговоры. Мотивы у него могут быть самые разные: заставить вас нервничать, дождаться невыгодного для вас изменения курса, найти вариант получше. Столкнувшись с таким поведением, попробуйте подыскать какой-то объективный предлог (защита типа "точки над i"), который объяснял бы незыблемость ваших сроков. Это может быть и просрочка платежа, и грядущая конференция, и конец финансового года, и предстоящий отъезд. Оппонент не сможет игнорировать чисто внешние события, чей ход от вас не зависит.

Остерегайтесь "круговой защиты"

Вы немного поспорили и уже к чему-то пришли, но на замену оппоненту появляется его коллега. Теперь он просит вас еще об одной уступочке, мягко требует сбросить еще один процент. Немного спустя появляется новый защитник и тоже начинает заигрывать с вами. Не допускайте этого! Как только вы увидите, что лица меняются, а результата как не было, так и нет, откажитесь от каких-либо уступок вообще или сведите их к минимуму. Защита типа "точки над i": *"Кто от вас ведет переговоры? Я хочу говорить с одним человеком"*. Контрманипуляция: вы принимаете игру в меняющиеся лица, но для следующего вы «забываете» о своей предыдущей уступке. От затеянной оппонентами чехарды пострадают они сами.

Остерегайтесь гамбита с низкой подачей

Классический прием продавца автомобилей: он предлагает невероятно низкую цену, почти в убыток себе, и вы прекращаете дальнейшие поиски. Затем либо появляются какие-то дополнительные накрутки, либо

выясняется, что это была «ошибка» или "не согласился босс".

Предохраните себя:

· *Ждите подвоха, если условия невероятно выгодные (пассивная защита).*

· *Сразу же потребуйте письменного подтверждения ("точки над i").*

· *Если оппонент отказывается от своих слов, потребуйте дополнительной уступки. Скажите, что ваш босс с трудом согласился на этот вариант и не пойдет на новый.*

Остерегайтесь гамбита с высокой подачей

Допустим, вы ищете покупателя. Находится человек, который предлагает такую цену, что вы прекращаете дальнейшие поиски. Но затем у него появляются различные предлоги, чтобы столько не платить.

· *Не допускайте, чтобы жадность лишила вас рассудка (пассивная защита).*

· *Помните: сделка — еще не сделка, пока не подписаны документы (защита типа "точки над i"). Никогда не отказывайтесь от других предложений, держите варианты про запас (контрманипуляция).*

· *Если вы действительно убедились, что налицо подвох, ретируйтесь поскорее, чтобы избежать еще больших потерь.*

Остерегайтесь персональных выпадов, как явных, так и замаскированных. Противник в силу дурных манер (либо умышленно) может прибегнуть к оскорблениям, надеясь вывести вас из равновесия и лишить уверенности в себе. Он может сказать что-то вслух ("Вы говорите глупости"), либо сделать это не столь откровенно (заставить себя ждать или болтать при вас по телефону). У вас есть две контрмеры:

· *Будьте настойчивы и невозмутимы, выскажите все, что собирались сказать (защита "точки над i").*

· *Оберните методы противника против него же. Скажите ему что-то вроде: "Если хотите поговорить по телефону, я зайду в другой раз" (контрманипуляция). Разоблачение трюка, как всегда, нейтрализует его эффективность.*

Как делать уступки

Чтобы уступки приносили пользу, следует выполнять следующие правила.

· *Требовать ответных уступок.*

· *Делать вид, что требования партнеров вас шокируют.*

· *Все уступки должны быть только при выполнении ваших встречных*

условий (пусть даже выставленных "для видимости").

· Уступать понемногу.

· Каждая следующая уступка должна быть меньше предыдущей.

· Уступать прежде всего в том, что вам недорого, а партнерам — ценно (и наоборот).

· Не сдаваться до конца.

· Требовать уступок самому.

· Задать вопрос: "Единственное ли это расхождение между нами? Если мы уступим, уступите ли вы?"

Нельзя…

· Говорить слишком много.

· Приводить доводы в порядке убывающей силы.

· Делать слишком много встречных предложений.

· Подчеркивать расхождения в позициях.

· Спорить.

· Острить.

· Умничать.

· Нападать, угрожать, обвинять.

· Использовать выражения типа: "Искренне говоря…", "При всем уважении к вам…"

Как устранять разногласия

Ведение переговоров предполагает активность обеих сторон. Пассивность обычно говорит о плохой проработке позиции, ее слабости либо нежелании вести переговоры. Но не надо впадать в другую крайность — заставлять партнера обсуждать только собственную позицию, собственные идеи. Переговоры — это прежде всего диалог равноправных участников.

Чем полнее и глубже будут проанализированы проблемы, тем больше шансов найти разрешение имеющихся противоречий. Поэтому любые действия, направленные на изучение разногласий, играют положительную роль. В большинстве случаев начинать целесообразно с поиска общих интересов, с определения приемлемой для сторон зоны решений, а через них выходить на конкретику. Заслуживают одобрения разработка и внесение таких предложений, которые заведомо приемлемы для партнера — и по сути и по формулировке.

Конечно, совместный анализ разногласий не предполагает обмен одними комплиментами. Возможны и необходимы предложения. Однако их

смысл принципиально отличен от разногласий в условиях торга. Там возражения — один из инструментов манипулирования партнеров, здесь — инструмент анализа проблемы.

Даже если стороны, вступившие в переговоры, находятся в состоянии конфликта, необходимо постараться избегать подчеркивания различия на начальном этапе ведения переговоров. Указание на различия с первых минут переговоров может усилить разногласия, ухудшить общую атмосферу. Важна форма изложения возражений. Они должны быть хорошо аргументированы и ориентированы не на защиту собственной позиции, а на поиск компромисса.

Продуктивной тактикой ведения переговоров может быть постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов, поскольку решение даже самых простых из них оказывает положительное психологическое воздействие на участников, демонстрируя возможность достижения договоренности.

В ходе переговоров бывает полезно разделить проблему на составляющие и не пытаться сразу решить все: достижение договоренности по отдельным позициям дается проще. Некоторые разногласия иногда полезно до поры до времени не рассматривать вовсе, наличие частичного соглашения — всегда значительный шаг вперед по сравнению с отсутствием какой бы то ни было договоренности.

Неравная борьба

Особо стоит остановиться на вопросе ведения переговоров с более сильным партнером. Часто предстоящая встреча вызывает тревогу и чувство неуверенности. Стоит ли вообще вступать с ним в переговоры, и если да, то какие здесь могут быть использованы принципы и методы?

Строго говоря, партнеры всегда равны за столом переговоров, и точнее было бы сформулировать вопрос так: как быть в случае, если партнер демонстрирует свою силу, пытаясь тем самым выторговать для себя как можно больше?

· Возможна **апелляция к принципу.** Под принципом в данном случае понимают нормы международного права, принцип справедливости или равенства, а также наличие прецедента в истории отношений между этими партнерами или другими. Главная проблема, которая здесь возникает: какой принцип взять за основу? Обычно партнеры исходят из разных — в зависимости от того, какой им более выгоден. Желательно, готовясь к переговорам, заранее продумать, что может быть выдвинуто в качестве

принципа вами и что — вашим партнером. Соответственно этому подготовить аргументацию.

· Другой метод переговоров с более сильным партнером состоит в **апелляции к былым хорошим отношениям с ним.** Так, бывшие партнеры внутри СССР при ведении переговоров сейчас нередко подчеркивают проверенные десятилетиями традиционные связи ("мы вас не подводили, а когда вам было трудно выручали").

· Можно обращаться и к **будущей взаимной выгоде.**

· Следующий метод основан на **увязке различных вопросов в один пакет**. Будучи более слабым по одному вопросу, участник переговоров может иметь преимущество в других. Увязка этих вопросов позволяет «сбалансировать» силу сторон.

· Для усиления своих позиций более слабые участники переговоров могут объединиться и образовать **коалицию**. Создание таковой или каких-либо иных форм совместных действий в качестве оппонентов более сильному партнеру возможно в случае многосторонних переговоров.

Противостояние

Конфликтов между сторонами, в том числе и между бывшими партнерами, немало. Их причиной может быть, например, невыполнение ранее принятых на себя обязательств одним из партнеров или поставка товара не того качества (хотя этот вопрос заранее не обсуждался). Конечно, можно обратиться в суд или арбитраж и с их помощью попытаться урегулировать спорные вопросы. И все же практика развитых стран показывает, что часто проблемы легче и быстрее решать не через судебные инстанции, а в досудебном порядке — путем переговоров и посредничества. В США таким образом регулируются 90–95 % всех гражданских исков. Только в том случае, когда переговорные возможности исчерпаны, стороны обращаются в суд.

Обращение в суд нежелательно по нескольким причинам:

1) необходимо платить судебные издержки;

2) большие потери времени;

3) "потеря лица";

4) решение суда может не устроить заявителей.

Путем же переговоров стороны могут найти решение, которое в большей степени, чем судебное, удовлетворит каждую из них. Иными словами, переговоры и посредничество относятся к более гибким механизмам разрешения возникающих споров.

Обычно под **посредничеством** понимается участие третьей, нейтральной стороны с целью оптимизации процесса переговоров и нахождения такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны. Третья сторона может выполнять роль и посредника, и наблюдателя и в любой иной форме оказывать помощь в урегулировании разногласий, например участвовать лишь в создании предпосылок к ведению переговоров. Все эти моменты отличаются друг от друга довольно условно, главным образом в зависимости от степени вовлеченности в проблему.

Посредник, как правило, участвует в подготовке соглашения. Наблюдатель обычно в меньшей степени, чем посредник, занят поиском решения. Его назначение — самим фактом присутствия сдерживать стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или проявления враждебного отношения друг к другу и тем самым создавать более благоприятные условия для решения спорных вопросов. В целом же все три понятия — «посредник», «наблюдатель», "третья сторона" — могут использоваться в качестве синонимов.

Следует **различать посредничество и арбитраж**. Первое предполагает лишь рекомендации участвующим в конфликте или переговорах сторонам, второе — вынесение заключения, которое может не устроить кого-либо, но следовать которому обе стороны обязались. На практике возможно последовательное применение сначала посреднических, а если они не привели к успеху, арбитражных процедур.

Посредник должен быть компетентным и нейтральным лицом, пользующимся доверием конфликтующих сторон. При этом под компетентностью понимается знание как проблемы, лежащей в основе конфликта, так и процессуальных аспектов посредничества и ведения переговоров. Нейтральность подразумевает, что посредник не поддерживает ни одну из сторон, участвующих в конфликте. Малейшее проявление необъективности с его стороны способно существенно осложнить ситуацию.

Конфликтующие стороны могут исходить из различных критериев **нейтральности, объективности и компетентности посредника**. Каждый конкретный случай предъявляет свои требования, накладывает ограничения на выбор посредника. Механизм посредничества должен быть достаточно гибким, что достигается за счет многообразия его видов, а также их сочетаний.

Посредник — лишь помощник, и он не может, да и не должен принимать решения за участников конфликта. Проанализировав ситуацию, посредник предлагает пути выхода из кризиса, выступая лишь в качестве

советника, который не настаивает на принятии своих рекомендаций. Стороны могут отклонить рекомендации без объяснения причин, хотя желательно такое объяснение давать; знание причин позволяет сделать следующее предложение, имеющее большие шансы на успех. В задачу посредника не должно входить рассмотрение вопроса о том, кто прав или виноват в конфликте. Поиск виновных ведет, как правило, к усилению конфликтных отношений. Поэтому основное внимание должно быть сосредоточено на решении проблемы с наименьшими потерями для обеих сторон.

Тупик

При наличии тупиковой ситуации можно рекомендовать следующие способы выхода из нее.

· *Оставить спорный вопрос и вернуться к нему позже.*

· *Резюмировать успехи, области согласия.*

· *"Нам обоим будет невыгодно, если…"*

· *Изложить вопрос опять, замолчать и ждать, надеясь на изменение позиции оппонента.*

· *Менять «комплект» (характеристика, количество и т. д.).*

· *Придумать новые возможности для взаимной выгоды.*

· *Предложить уступки при выполнении некоторых условий.*

· *Сделать перерыв для размышления и обсуждения.*

· *Отойти от проблемы, например посредством угощения чаем, кофе, обедом, ужином.*

Глава 13. Продавцы и покупатели

13.1. СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЕМ

Искусство торговать

Как показывают многочисленные исследования (да и наш с вами опыт), успех в торговле в значительной степени зависит от умения продавцов. Об этом свидетельствует следующий сюжет:

— Вы действительно продаете столько соли? — спрашивает посетитель у бакалейщика, чей магазин забит мешками с солью.

— Нет, — отвечает бакалейщик. — Я продаю ящика два в месяц. Сказать по правде, я не большой умелец сбывать соль. Но тот парень, у которого я ее покупаю, — настоящий специалист!

Ясно, что настоящие специалисты в области торговли умело применяют методы скрытого управления, в том числе и манипулятивные.

Поскольку отношения продавец — покупатель — это одна из разновидностей деловых отношений, то все приемы скрытого управления, описанные в предыдущей главе, работают и в торговых отношениях. Но есть и специфические, которых мы и коснемся здесь.

Назначение цены

Один из сложнейших вопросов продажи — назначение цены. Завысив ее, можно вообще не продать товар. Занизить — остаться в проигрыше материально. Но не только. История сохранила яркие примеры, как занижение цены отпугнуло покупателей.

Знаменитый французский художник и известнейший карикатурист XIX века Оноре Домье (1808–1879) всю жизнь был беден.

Возможно, его произведениями и заинтересовались бы богатые коллекционеры и он смог бы отказаться от работы в газетах, дававшей ему средства к существованию. Но он ничего не смыслил в делах. Однажды его друг Шарль Добиньи, зная, в каких стесненных обстоятельствах находится Домье, в письме известил его о том, что к нему зайдет один американский коллекционер, и предупредил, что тот

покупает только дорогие картины.

Несколько дней спустя американец действительно пришел в мастерскую художника и, выбрав одну из картин, спросил:

— Сколько?

Покраснев от смущения, Домье пробормотал:

— Пять тысяч франков.

— Беру, — сказал коллекционер. — А это?

Холодный пот выступил у Домье на лбу, решимость покинула его, и после долгих колебаний он, наконец, выдавил из себя:

— 600 франков.

— Нет, я раздумал, — сказал американец и ушел, чтобы больше никогда не вернуться.

Попытка как пытка

А вот истории сегодняшних дней.

Один из минских заводов решил пробиться со своей продукцией на французский рынок. Исследования показали, что качество наших изделий не уступает конкурентам, обосновавшимся на французском рынке. Для привлечения покупателей решили для начала продавать без прибыли, то есть почти по себестоимости. Подготовили качественные буклеты и проспекты на французском языке и разослали их потенциальным покупателям. Первый ответ пришел очень скоро. Но его короткий текст был подобен нокауту: "Продукция с такой низкой ценой не может быть качественной". Другие получатели рекламных материалов просто не ответили.

Модель Генри Форда

Но и когда товар востребован, проблема цены не исчезает. Ведь существует конкуренция и такое понятие, как покупательная способность населения. *Грамотный учет этих факторов позволил бывшему простому механику Генри Форду стать в свое время богатейшим человеком.*

Его автомобили раскупались хорошо и приносили устойчивую прибыль. Но он постоянно снижал цену, обходя конкурентов и, главное, делая все новые и новые слои населения своими покупателями. Каждый проданный автомобиль теперь приносил меньший доход, но за счет все более массовых продаж прибыль стремительно возрастала.

Функции цены

Для разных категорий потенциальных покупателей цена выполняет различные функции.

Для людей малообеспеченных цена — это прежде всего показатель доступности (на этом, в частности, и сыграл Генри Форд). Для людей, могущих себе позволить выбор, цена — это показатель (или намек) качества. *"Я не настолько богат, чтобы покупать дешевые вещи"* — этот принцип отражает разумный баланс между ценой и качеством.

Для нуворишей или "новых русских", кичащихся своим богатством, цена выступает в качестве предмета престижа.

Зная это, опытные продавцы на вещевых рынках называют разным покупателям различную цену товара: богатым — значительно выше, чем тем, кто, судя по виду, беден.

Недооценка роли цены, которую та играет для некоторых покупателей, влечет не только уменьшение продаж, но и, как показывает рассмотренный в следующем разделе сюжет о продавце меда, чревата конфликтом.

Поскольку цена в любом случае — один из важнейших факторов, то. отношение потенциального покупателя к названной цене находит свое отражение в невербальных проявлениях — жестах сомнения, критической оценке, недоверия. А самый верный способ: назвав цену, посмотреть в глаза. Если зрачки расширятся — покупателя цена устраивает. Если сузятся — нет.

Оптимальная реакция покупателя на пену описана нами в разделе 12.3.

Демонстрация в действии

Действия более выразительны, чем слова, они больше впечатляют. Этот психологический фактор делает демонстрацию продаваемых товаров в действии очень сильным средством вызвать желание их приобрести. Поэтому не случайно в телевизионной рекламе показывают, например, что было «до» и что стало «после» применения рекламируемого препарата. Однако показать на телеэкране можно все, что угодно. Например, сначала заснять чистую вещь, потом ее испачкать. Но показать — в другом порядке. Или отстирать гораздо более качественным и дорогим порошком. Таким образом, эта демонстрация не является полной.

Другое дело — демонстрация в местах скопления людей (например, многолюдные подземные переходы). Когда весь процесс, скажем резки овощей специальными ножами, происходит на глазах публики. Или

продажа губок для протирания стекол очков. Любому проходящему мимо «очкарику» предлагают бесплатно протереть их; после этого многие покупают, хотя 5 минут назад и не помышляли об этом.

В магазине это сделать еще проще. Находчивые работники торговли накануне какого-нибудь праздника оформляют праздничный стол, сервируя его той посудой, которую хотят продать. Покупатель поддерживает такую находчивость своими деньгами.

Дети как двигатели торговли

Предприятия быстрого питания «Макдональдс» привлекают посетителей непривычным для нашего посетителя способом. Они действуют через детей. Например, около «Макдональдса» построено яркое сооружение причудливой формы, по которому ребятишкам интересно полазить. Удовольствие это бесплатное. Однако, поиграв, дети проголодаются и потянут родителей внутрь заведения. Этому способствуют и аппетитные запахи, которые разносятся окрест с помощью вентиляторов.

Есть и наглядная агитация. Кроме упомянутых ярко раскрашенных сооружений для детей, издали видна восседающая на крыше огромная надувная «кукла» — Петрушка или Дурачок. Такая наглядно-подвижная реклама явно себя оправдывает — игровая площадка при «Макдональдсе» всегда кишмя кишит визжащими от восторга ребятишками. А менеджеры фирмы довольны своим бизнесом.

Мишени воздействия

Женщина интересуется косметикой, но сомневается. Продавец:

— Каждая уважающая себя женщина достойна этой косметики.

Мужчине, рассматривающему дорогую аппаратуру:

— Солидная вещь — для солидных клиентов.

Или:

— Человек, понимающий толк в этих изделиях, не будет сомневаться ни минуту!

Трансактная схема для всех трех высказываний — одна и представлена на рис. 33.

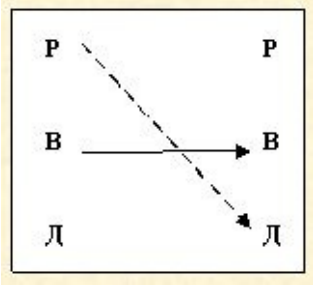


Рис. 33

Явная трансакция В->В (обмен информацией) дополняется скрытой трансакцией Р->Д (оценка, обращенная к чувству достоинства клиента).

По этой же схеме строится и скрытое воздействие в следующем сюжете. *В книжном магазине покупатель взял с прибавка посмотреть словарь. Продавец: "Деловые люди к нему еще и вот эти две книги берут". Уже захотелось купить — так убедительно прозвучало (а может быть, захотелось побыть деловым человеком).*

Мишенью воздействия во всех четырех случаях была потребность в уважении, признании.

Эротические стимулы

Один гамбургский торговец, не без основания именующий свою компанию "Домом 131 сорта пива", делает отличный бизнес, выпуская ко всему прочему еще и пиво с картинками. На этикетках нарисованы красотки, у которых мини-деталь туалета легко исчезает, если немного поскрести изображение пальцем.

Нечто подобное приходит в голову и другим иностранцам. *К примеру, в столице Венгрии открылась первая в стране парикмахерская-люкс, которая в мужском зале предлагает, кроме обычных услуг, еще и стриптиз.*

По словам владельца салона господина Кема, стрижка вкупе с освежающими, точнее сказать, охлаждающими напитками и "церемониалом постепенного обнажения бюста прелестной парикмахершей перед заказчиком" стоит 12 долларов, «всего» в три раза дороже, чем в обычных салонах.

Реклама нововведения — соответствующая: "У нас не дороже — у нас приятнее!".

Введение в транс

Некоторые категории людей, придя в магазин, склонны делать так называемые импульсивные покупки — при обилии товара на прилавках в ярких, бросающихся в глаза упаковках человек входит в своеобразное состояние транса, причем даже частота миганий глаз по сравнению с обычным бодрствованием снижается более чем в два раза (а это, как мы знаем, и есть верный признак вхождения в транс). Установлено, что женщин сильнее всего «гипнотизируют» желтый и красный цвета на упаковке товара, мужчин — синий цвет. В подобном гипноидном состоянии человек может купить любую вещь, которую ему порекомендуют работники магазина. Так что зарубежный сервис в торговле — это не только вежливость, но и своеобразное оглушение покупателя, которому трудно уйти без покупки.

Распределение внимания

Установлено, что, глядя на витрину, человек склонен в большей мере обращать внимание на центральную и нижнюю ее части. При этом товары, расположенные внизу витрины, фиксируются примерно в десять раз чаще, чем те, что находятся вверху. Подобная закономерность используется специалистами, чтобы отдать приоритет в продаже какому-либо из товаров, например сезонным, когда сезон на исходе.

Имидж торговой марки

Известно, что солидность фирмы-изготовителя и даже поставщика — один из первых факторов, способствующих продаже (ведь солидные поставщики предпочитают работать с солидными производителями).

Хорошая репутация добывается годами, десятилетиями упорного труда, а покоится на двух основаниях:; высоком качестве и заботе о клиенте.

И сегодня мы можем наблюдать, как некоторые фирмы-производители создают свой привлекательный имидж. В качестве примера приведем некоторые акции самой читаемой ежедневной газеты на территории СНГ — "Комсомольской правды".

Много времени, сил и валютных средств потратила «КП» на то, чтобы вытащить из Испании прозябавшего там бывшего знаменитого футбольного вратаря Рината Дасаева. Еще не забытый болельщиками

недавний кумир миллионов оказался лишним в чужой стране и никому там не интересен. Следы его потерялись, сам он думал, что никому уже на родине и не нужен. И пропал бы, если б не «Комсомолка». Газета разыскала его, послала корреспондента в Испанию, ему подолгу звонили, уговаривали вернуться. Нашли ему работу — тренером в Волгограде, оплатили перелет и т. д.

А теперь история вторая.

Кто не слышал знаменитую «Вологду» в исполнении "Песняров"?Но никто не знал, где теперь давший вторую жизнь этой старой песне солист ансамбля Николаев. «Комсомолка» разыскала его. Оказалось, что после автокатастрофы и как следствие ухода из «Песняров» он влачил нищенское полуголодное существование. Навалились многочисленные болезни, одной ногой он был уже в могиле. Узнав из публикаций «Комсомолки» о положении, в котором оказался их давнишний любимец, лучшие доктора поставили певца на ноги…

Эти и многие другие акции газеты не только вызывают интерес читателей (забота о клиенте), но и создают имидж "доброй газеты".

Как видим, профессионализм журналистов и редакции проявляется не только в мастерстве отбора и подачи материалов, но и в создании имиджа газеты. А газеты — это товар, читатели — покупатели этого товара. «Добрую» газету выбирает большее число подписчиков.

13.2. ПАМЯТКА ПРОДАВЦА

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

Искусство продавца

От искусства продавца зависит очень и очень многое. Автор знает об этом не понаслышке. Приходилось изучать работу продавцов и менеджеров торговых фирм, а затем проводить занятия с теми и другими.

На торговых предприятиях, где заработная плата продавца поставлена в прямую зависимость от суммы прошедших через него продаж, наблюдается значительное расслоение персонала по уровню зарплаты. Разница была столь велика, что это приводило к конфликтам между работниками. Это лишний раз показывает значение умения иметь дело с

покупателем. И следствие — потребность в обучении этому искусству.

В частности, по заказу ряда крупных супермаркетов автором была разработана "Памятка для продавца", которая и будет ниже приведена.

Но прежде — две истории о роли продавцов.

Цена хит-парадов

В мире шоу-бизнеса один из основных показателей — количество проданных дисков того или иного исполнителя. Оказалось, однако, что на количество продаж серьезно влияют музыкальные вкусы и предпочтения продавцов музыкальных магазинов. Диски исполнителя, который нравится продавцу, покупается у него лучше, чем другие. Поэтому менеджеры наиболее состоятельных исполнителей стараются «прикармливать» продавцов, чтобы получить лучшие места в хит-парадах. Победа же в таковом — новый толчок к исполнению на радио и телевидении, к высокому уровню продаж и т. д. Быть может, отчасти объясняет, как ничем не выдающиеся композиции подолгу лидируют в парадах популярности.

Продавец незаменим!

Предупредительный, вежливый, обходительный продавец стал привычным атрибутом цивилизованной торговли. К чему может привести отступление от этого стереотипа — следующий рассказ.

Большой автоматизированный магазин в Токио, на строительство которого было затрачено 400 миллионов иен, пришлось закрыть — слишком мало оказалось покупателей. А задумано все было, вроде, неплохо — шестьдесят семь торговых автоматов продавали 2500 видов продовольственных товаров, все расчеты производил компьютер. В то же время один из отделов магазина, где сохранили «живой» персонал, на недостаток покупателей отнюдь не жаловался. Здесь можно было хорошо рассмотреть товары, а при желании и потрогать, посоветоваться с продавцом или просто перекинуться с ним парой слов. Как выяснилось, безличный способ продажи не понравился многим японцам — они привыкли к традиционно высокому уровню внимания и вежливости продавцов. И их не устраивали даже те несколько фраз типа: "Будем очень рады видеть вас снова" или "Благодарим за покупку", которые произносили запрограммированные торговые автоматы.

Памятка продавцаПравила

Этот свод правил для продавцов вобрал в себя опыт скрытого

управления покупателем. Итак, вот эти правила:

· Подходите к покупателю тогда, когда он нуждается в получении информации. Дайте ему оглядеться и освоиться. Наблюдайте, и вы поймете, когда вы нужны.

· Начинайте общение с покупателем с приветливой улыбки.

· Вежливо поинтересуйтесь: "Могу ли чем вам помочь?", "Что вас интересует?" и т. п.

· Выспросите пожелания клиента, поймите, что для него главное (модность, практичность, цена, качество, оригинальность). Только после этого рекомендуйте товар, подчеркивая, что он удовлетворяет **главным** требованиям данного покупателя.

· Завяжите беседу, при этом следите за реакцией покупателя, постарайтесь понять его мысли и чувства, а также чтобы в вас он увидел не продавца, а собеседника.

· Постарайтесь произвести впечатление **полной объективности**: если что-то не подходит покупателю, не доказывайте что «подходит». Увидев недовольство, скажите: "Давайте посмотрим другое". Если подходит, будьте умеренны в восторгах.

· **Во время разговора с покупателем:**

• смотрите попеременно на него и на товар (ни одного взгляда в сторону!);

• не вступайте в спор; соглашайтесь, чтобы потом перевести разговор в нужное вам русло;

• избегайте в своей речи частиц «нет» и «не»;

• держите руки на виду у покупателя;

• используйте жесты доброжелательности (см. "словарь жестов" [27]), не пользуйтесь "нервными жестами (вертеть что-то в руках, теребить, грызть карандаш и т. п.) и жестами закрытости (скрещенные руки, и/или ноги);

излагая аргументы, самый сильный скажите последним.

· Во время беседы с покупателем находитесь на расстоянии дружеского общения (50-120 см), причем с женщинами ближе, чем с мужчинами.

· Разговаривая, лучше находиться **рядом**, а не напротив клиента, особенно если клиент — женщина. Если это возможно, предпочтительнее находиться слева от покупателя.

· Слушая покупателя, следует слегка **кивать** ему в такт каждой его новой мысли.

· Поддерживайте манеру разговора покупателя (**темп, громкость**

речи). Примите ту же позу, что и покупатель, если эта поза не из числа негативных.

· Слегка наклонившийся к собеседнику воспринимается как более внимательный и доброжелательный.

· Каждому покупателю постарайтесь сделать **комплимент**. Мужчины поддаются на комплименты еще лучше, чем женщины, хотя внешне это проявляют меньше.

· Разговаривая с клиентом, следует учитывать, что на мужчин больше влияет общее впечатление, а женщинам важны **детали**, которые мужчинам обычно представляются несущественными.

· Имейте под рукой, чем занять нетерпеливого клиента во время обслуживания другого покупателя: каталоги, проспекты, книгу (листки) заказов.

· По возможности приходите на помощь другому продавцу, который не успевает уделить внимания собравшимся покупателям.

Убеждающие слова (вызывают положительные эмоции)

Вкус — Молодой — Смелый
Восхитительный — Надежный — Совершенство
Выразительный — Настоящий — Современный
Гармоничный — Недорогой — Солидный
Дом — Незаменимый — Спортивный
Достойный — Оригинальный — Стиль(ный)
Единственный — Отличный — Увлечения
Замечательный — Прекрасный — Ценность
Здоровье — Престижный — Чистый
Исключительный — Привлекательный — Чудесный
Качество — Радость — Шикарный
Красота — Развлечения — Экономия
Любовь — Рекомендуют — Эксклюзивный
Личность — Роскошный — Элегантный
Модный — Самостоятельно — Эффектный

Штатные ситуации и рекомендации, как действовать в них продавцу

Покупатель — Реакция продавца

1. "Я подумаю" — "Что вас смущает?"

2. Перечисляет свои сомнения — Внимательно слушать, не перебивая (что бы ни говорил покупатель). Когда тот замолчит, спокойно развеять, его сомнения

3. Посмотрел одно, другое… колеблется — "Я могу вам помочь?", "Что вас смущает?"

4. Покупатель склоняется к покупке — Похвалите его выбор (его вкус, практичность и т. п.)

5. "Я беру это" — Отреагируйте так, чтобы покупателю неудобно было передумывать (выпишите чек, спросите: "Вам завернуть?")

6. Озадачил вас несправедливым суждением о товаре или магазине — Расспросите, что привело его к этому выводу, но избегайте при этом вопроса, «почему» он так решил

7. Часто заходит в магазин — Найдите способ сказать ему, что он постоянный посетитель

8. Собирается уходить, не сделав покупку — Повторите самый главный (для покупателя) аргумент

9. Уходит — Скажите, когда ожидаете поступление нового товара

Золотые правила умелых продавцов

· *Покупатель покупает не товар, а* ***пользу, удобство***.

· *Во взаимоотношениях с покупателями имейте* ***бесконечное терпение***. *Ведь именно благодаря им вы имеете свой заработок.*

· *Лучшая реклама магазина —* ***довольный*** *покупатель.*

· *Помните, что расстаться с деньгами не так просто. Вы должны помочь в этом покупателю.*

Увеличению количества продаж способствуют

· *Приятная внешность продавца.*

· *Культура обслуживания.*

· *Доскональное знание товара.*

· *Профессионализм и компетентность.*

· *Настроение продавца.*

· *Его интеллектуальный уровень.*

· *Внутренняя культура продавца.*

· *Индивидуальный подход к каждому покупателю.*

· *Взаимопомощь продавцов.*

· *Оформление отдела, витрин.*

Типы поведения продавца

· **Помощь и поддержка**: рассеять сомнения, побороть внутреннее сопротивление; если нужно, успокоить. Типичные высказывания:

— На вашем месте я бы не колебался.

— Уверен, вы не пожалеете.

— У вас прекрасный вкус.

— Вам это очень идет.

· **Вопросительное поведение** — выявить потребность покупателя:

— Что вас интересует?

— Какой вам больше нравится?

— Что вы думаете об этой вещи?

— Не правда ли, удобная штука?

· **Пояснительное поведение:**

— Мне кажется, что вы сомневаетесь в том, что…

— Правильно ли я вас понимаю?..

· **Позиция понимания:** внимательно выслушивать, чтобы сказать:

— Я вас прекрасно понимаю. У моей племянницы (сестры, брата, подруги) такие же проблемы. Мы выходим из них так…

Или:

— Зачем вам тратить лишние деньги? Возьмите вот эту модель. И подходит больше, и сэкономите…

О торговых агентах

Изложенные правила довольно универсальны, хотя изначально разрабатывались для продавца в торговом зале. Для иллюстрации одного из приведенных в них правил ("Не спорьте") приведем рассказ преуспевающего торгового агента.

О'Хэйр — один из лучших торговых агентов в Нью-Йорке. Как ему удалось этого добиться? Вот что он рассказывает об этом сам: "Теперь, если я захожу в кабинет покупателя и он говорит: "Что? Ваш грузовик? Он никуда не годится. Я и даром его не возьму. Я собираюсь купить грузовик такого-то", я отвечаю: "Послушайте, дружище, грузовик такого-то — хорошая машина. Если вы купите его грузовик, вы не ошибетесь. Эти грузовики изготавливаются прекрасной фирмой и продаются хорошими людьми".

Тогда ему нечего сказать. Для спора нет места. Если он заявляет, что грузовик такого-то — самая лучшая машина, а я подтверждаю, что так оно и есть, он вынужден остановиться. Он не может повторять весь день, что "это самая лучшая машина", если я с ним согласен. Поэтому мы перестаем о ней говорить, и я начинаю толковать о достоинствах нашего грузовика.

Было время, когда я начинал спорить, возражая против достоинств других грузовиков, и чем больше я ругал их, тем больше их хвалил мой потенциальный покупатель, а чем больше он их хвалил, тем больше он убеждал себя в достоинствах продукции моего конкурента.

Сейчас, оглядываясь назад, я поражаюсь, как мне вообще удавалось что-либо продать".

13.3. МАНИПУЛИРОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯМИ И ПРОДАВЦАМИ

ТРИВИАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ

В погоне за зарплатой

Стремясь во что бы то ни стало продать побольше и подороже, оборотистые продавцы применяют множество не очень честных уловок. О некоторых из них мы вынуждены рассказать.

Манипуляция "Вторую вещь получите бесплатно"

Этот трюк исполняется под девизом: *"Покупаете одну вещь, вторую берете бесплатно!"* На самом деле цена просто вдвое завышена. Да еще и товар может оказаться неходовой.

Тем не менее на эту манипуляцию многие попадаются. Мишенью воздействия на жертвы является их жадность, приманкой — желание получить что-то "на халяву".

Манипуляция "Подарки от фирмы"

Обман здесь в том, что стоимость «подарков» обычно ничтожна, да к тому же включена в стоимость покупки. Мишень воздействия и приманки

— та же, что и в предыдущем случае.

Манипуляция "Скидка только на этой неделе"

У товара выставляются два ценника; зачеркнутая цена намного выше новой. Обман в том, что зачеркнутая цена явно завышена, а «новая» — ближе к реальной цене.

Мишень воздействия здесь — по-прежнему жадность. Приманкой является объявленное ограничение во времени.

Манипуляция "Сходное название"

Товары малоизвестных фирм, взявших себе название, сходное с названиями известных фирм, продаются по цене, чуть ниже стоимости фирменных изделий. Юридически ничего не докажешь, так как в названии изменена, пропущена или добавлена одна буква — и это уже другое название!

Выходит — покупатель "сам виноват": надо было внимательно читать! Добавить сюда нечего — это и есть единственная защита от этой манипуляции.

Мишенью воздействия служит невнимательность жертвы, а приманкой — название солидной фирмы.

Манипуляция "Иностранная бирка"

На отечественном товаре вешают бирку на иностранном языке. Такая «иностранная» бирка и служит неплохой «наживкой» (приманкой) для нашего покупателя. Мы привыкли доверять заграничным маркам. Иногда даже больше, чем собственным глазам. Вот, например, какой забавный эксперимент проводили в магазине, изучая маркетинг и психологию покупателей.

Поставили рядышком два мужских костюма — немецкий "Hugo Boss" и российский "Purbo Prestige", поменяли местами таблички с названиями и предложили покупателям выбрать лучший. И что же: те хвалили мнимый "Hugo Boss" — то есть российский товар, за то, что фасон интереснее, материал лучше, строчка ровнее.

Манипуляция "Продаем ниже рыночной цены"

Мишень воздействия — желание покупателя сэкономить на покупке. Приманка — легкость достижения цели.

Стоит только на миг задуматься, чтобы понять, что здесь что-то нечисто. Никто ведь себе в убыток продавать не станет. Значит, или рыночная цена отнюдь не выше предлагаемой, или товар бракованный, испорченный, с нарушенным сроком хранения и т. д.

Манипуляция "Слухи о подорожании"

Слухи о подорожании товаров, продуктов, услуг приводят к всплеску покупательской активности. Время от времени они распускаются крупными торговыми компаниями, чтобы ускорить оборот капитала, увеличить прибыль.

Мишень воздействия — желание граждан защитить заработанные средства от обесценивания. Приманка — возможность отоварить свободные средства, дабы уменьшить ущерб от инфляции.

Манипуляция "Вы что, лучше других?"

В продуктовом магазине покупатель просит продать овощи посвежее: "Вон там, в том ящике". "Да? А другим что достанется?" — парирует продавец, кивнув на очередь. Удар точен: очередь незримо напряглась, повисла тяжелая пауза, в течение которой строптивый покупатель ощутил всю тяжесть позиции отверженного. Но нет, есть еще силы: "Я отстоял очередь и имею право выбрать!" Какое право? Нетерпеливая очередь начинает волноваться. Никто еще ничего не сказал, но каким дураком он себя почувствовал… Дернулся было, обращаясь к очереди: "Вам тоже подсунут силос за бешеные деньги". Но вышло совсем глупо: к кому обращался, на что возражал — на молчание, что ли? А продавец невозмутимо исполнял роль статуи…

В данном случае продавец использовал давление группы на индивида. Давление группы обычно гораздо сильнее, чем давление одного человека, даже с более высоким статусом. С другой стороны, как видно из этого примера, и управлять группой бывает довольно просто, если понять то общее для всех членов группы настроение, которое формирует общий психологический климат. Именно это обстоятельство используется продавцами-манипуляторами.

Мишенью воздействия здесь является конформизм (подчинение индивида мнению группы). Приманкой — заинтересованность ожидающих

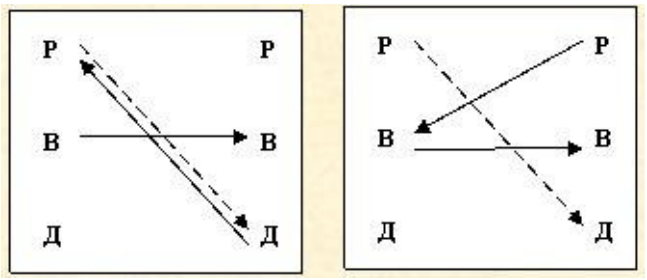
в очереди в том, чтобы лучшие продукты не были выбраны предыдущими покупателями и чтобы очередь продвигалась быстрее.

НЕТРИВИАЛЬНЫЕ МАНИПУЛЯЦИИ

Манипуляция "Не с вашими возможностями"

В магазин зашла женщина и направилась к прилавку. Покупателей почти не было. Продавец смерила женщину оценивающим взглядом с ног до головы, что несколько ту смутило, ибо одежда ее была "не очень". Попросила показать термосы. "Конечно, этот подошел бы вам больше", — сказала продавец, указывая на самый дорогой. Сказано это было тонам, означающим "не с Вашим тощим кошельком покупать хороший товар". "Вот именно его я и беру!" — вспыхнула в ответ женщина. Конечно, выкладывая последние деньги, она и рада была бы пойти на попятную, но отступить — значит "унизить себя перед этой мерзавкой".

Слова продавца суть трансакция В->В, а тон Р->Д (оценивающая интонация манипулятора адресована к чувству гордости жертвы); см. рис. 34, *а*. Именно на это распределение позиций поддалась покупательница: Р<-Д: рассудок (позиция В) побежден чувствами (позиция Д).



а б
Рис. 34

Эта же манипуляция может реализоваться в несколько ином исполнении. Продавец, видя в человеке борющиеся начала (долго рассматривает, отходит и вновь подходит), не товар начинает хвалить (это окончательно отпугнет!), а наносит удар по самолюбию человека: *"Этот товар для тех, кто ценит высокое качество"* или *"Это для состоятельных*

людей".

Мишень воздействия на покупателя — уязвленное достоинство. Приманка — возможность поддержать свое реноме как человека небедного.

Здесь возможны разные виды защит. Пассивная — сделать вид, что не заметил намека. Если же не хочется терпеть обиду, — отомстить молча: повернуться и уйти, поддерживая себя мыслью, что оставишь деньги в другой торговой точке, а эти не получат от вас ни копейки.

Нам представляется более естественной здесь защита "расставить точки над i". Ответить продавщице: *"Конечно, вам выгоднее продать, чем подороже, иначе ничего не заработаете"* (рис. 34, *б*).

Манипуляция "С небес — на землю"

Существует старинная уловка, применяемая в торговле автомобилями и именуемая "Попросите к телефону мистера Отиса".

Покупатель приходит к продавцу, и тот, к его величайшему изумлению, предлагает сказочную сумму за его старую колымагу в счет частичной оплаты новой машины и превосходные условия ее приобретения. Покупатель идет к другим торговцам, присматривается к ценам и возвращается к тому, кто предложил потрясающую сделку.

Продавец заполняет бланк контракта. Он просит покупателя завизировать его своими инициалами. Затем он как бы невзначай осведомляется у покупателя, что предложили ему другие торговцы. В этот момент покупатель, опьяненный удачей, небрежно расстается с самым ценным достоянием, которым он обладает на переговорах, — с информацией, а именно: сообщает цены других торговцев.

"Еще одна, последняя процедура, — говорит продавец, — коммерческий директор должен утвердить контракт. Я позвоню ему прямо сейчас". Продавец нажимает кнопку внутренней связи на своем аппарате и говорит: "Прошу к телефону мистера Отиса… прошу мистера Отиса". Разумеется, никакого мистера Отиса в этой фирме нет и в помине.

Коммерческий директор есть, это верно, но фамилия его на самом деле Смит, или Джонс, или еще какая-нибудь.

"Отис" — это название фирмы, производящей лифты, и "этот лифт" идет вверх. Появляется коммерческий директор. Он просит продавца выйти вместе с ним из помещения — пусть покупатель какое-то время дозревает, затем продавец возвращается и говорит, что Отис не согласен на такой контракт, и начинает переделывать его в точном соответствии

с теми условиями, которые предложили покупателю другие торговцы. Почему, можете вы спросить, покупатель просто не уходит в этот момент?

По той причине, что он слишком много вложил чувств в эту сделку. Он уже выбрал свой новый автомобиль. Это машина голубого цвета, с красной обивкой, и она красуется посреди салона, ожидая, когда он ее уведет домой. В то время как он находится в кабинете для клиентов вместе с продавцом, его жена уже села за руль, а дети, прыгают на сиденьях.

***Счастливое лицо опустошает твой карман** — вправе резюмировать мы.*

Рассматривая манипулирование в процессе переговоров (раздел 12.4), мы описали гамбит с высокой подачей и гамбит с низкой подачей и способы защиты от них. Синтезом этих двух уловок и является рассматриваемая манипуляция "С небес — не землю".

Поэтому способы различных защит от этой манипуляции можно почерпнуть из раздела 12.4.

Манипуляция "А товар-то — с гнильцой…"

Некто покупает дом. Чтобы сбить цену, он хочет провести без критики мысль, что дом стар. Зная, что продавец не останется равнодушным к этой мысли и с негодованием обрушится на всякое обвинение его в нечестности, покупатель говорит: "Я слышал, что хозяин в свое время приобрел этот старый дом с помощью какой-то махинации". Продавец действительно бросается в оправдание законности предыдущей операции, а основное обвинение осталось без ответа. При наличии посредников (свидетелей этого разговора) «факт», что дом старый, будет, безусловно, зафиксирован и склонит посредников к его признанию.

Мишень воздействия — потребность продавца в уважении окружающих. Приманка — возможность оправдаться от обвинения в склонности к махинациям.

Трансактный анализ показывает следующее (рис. 35): одновременно с явной трансакцией В->В, содержащей слова "старый дом", производится скрытая трансакция Р->Д (обвинение, требующее оправдания). Обращение к чувствам (позиция Д) приводит к тому, что жертва принимает распределение Р<-Д, выгодное манипулятору.

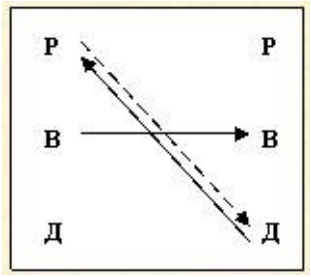


Рис. 35

Контрманипуляция "Не смешите людей"

Агент по продаже недвижимости показывает старинную виллу на Канарах "новому русскому":

— Вот большой холл, его площадь двести восемнадцать квадратных метров. Вот в этом камине пятьсот лет назад рыцари мальтийского ордена жарили целых быков, с этой террасы открывается прекрасный вид на пик Тенерифе, в подвале находится шикарный винный погреб…

— Я все понял, — говорит "новый русский". — Мы поступим следующим образом: вы называете цену, которую рассчитываете с меня получить, мы с вами от души смеемся, дегустируем вина из этого погреба, а уже потом приступаем к серьезному разговору.

Продавец действовал по стандартной схеме всех продавцов — показывал "товар лицом", расхваливая его. Реализовал обычную практику подготовки к скрытому (или открытому) управлению собеседником с целью получить с него возможно большую сумму.

Интересна эта ситуация тем, что на трафаретные действия продавца покупатель ответил нестандартно — так, что возможность не только манипуляции, но и скрытого управления пресекалась на корню.

Трансактная схема изображена на рис. 36. Покупатель не только проигнорировал скрытую трансакцию В->Д воздействия на его эмоции, но и предложил прекратить это воздействие на чувства, оставаясь на позиции рассудительного Взрослого.

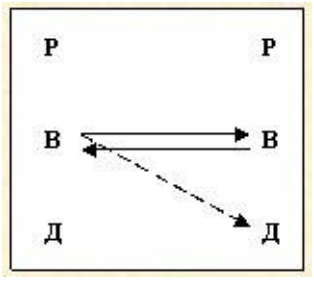


Рис. 36

Контрманипуляция для возвращения долгов

Партнеры задолжали за полученные ранее товары. Ссылаясь на временные трудности, уже не раз переносили сроки платежей. Есть подозрение, что вас, возможно, просто хотят «кинуть». Как воздействовать на них?

Вот манипуляция, которая не раз выручала. *Вы демонстрируете, что ни в чем не подозреваете партнеров, верите их словам, полны оптимизма и дружеского расположения. И предлагаете новую, очень важную для них сделку, так что их доход перекроет имеющийся долг.*

Когда партнеры загорятся желанием ухватить хороший куш, вы сообщаете, что для получения товара для них у вас немного не хватает (чуть меньше, например, чем долг).

А дальше происходит одно из трех.

Если они вас обманывали, что не могут заплатить, то теперь срочно расплачиваются. Если у них сложности, но доверие партнеров к ним еще сохранилось, то они занимают и расплачиваются с вами. Ведь в этом случае они предполагают погасить хотя бы часть своих долгов за счет вашего выгодного предложения.

И, наконец, последнее. Если они окончательно запутались в долгах, потеряли доверие у своих потенциальных кредиторов (то есть фактически они банкроты), вы об этом узнаете по тому, что они окажутся не в состоянии принять участие в «выгодной» сделке. Если они банкроты, то лучше узнать об этом раньше.

Итак, в любом случае вы достигаете максимума возможного. А уж как поступить дальше, решите по ситуации.

ПРЕТЕНЗИИ ПО ПОВОДУ ПОКУПКИ

Каждому — свое

При обращении покупателя к продавцу возникает множество коллизий, поскольку интересы сторон прямо противоположны. Продавцу предпочтительно отклонить претензии, чтобы не нести издержки. Покупателю наоборот — получить компенсацию.

Манипуляция "Она меня оскорбила"

Эта манипуляция уже была рассмотрена нами. Напомним вкратце ее сущность: покупатель, услышав ответ продавца о необоснованности его претензий, придирается к словам, тону, мимике и «нагружает» свои претензии еще и обвинениями в некорректном поведении персонала. Нередко, чтобы сохранить свой имидж, руководство идет на определенные уступки в удовлетворении требований покупателя.

Манипуляция "Толстокожий"

Покупатель желает вернуть ранее купленный товар. Продавец объясняет, что не имеет права его принять, — это решает товаровед. Покупатель идет к товароведу. Объясняет подробно, как все получилось. Товаровед отвечает, что также не может принять товар, объясняя причину.

Покупатель: "Да, но у меня несколько другой случай". И еще раз подробно объясняет его. Товаровед показывает инструкцию, которая подтверждает его слова о невозможности возврата. Покупатель повторяет, что у него другой случай, и снова принимается повторять свой рассказ.

Обычно у кого-то из присутствующих — у товароведа или других работников, слышащих разговор, начинают сдавать нервы. На толстокожего клиента начинают повышать голос, говорить нечто вроде, "что вы русского языка не понимаете" и т. д. Если он не обижается на это, то давление на него еще больше возрастает и появляются все более обидные слова в его адрес.

Когда он сочтет, что оскорблений уже достаточно, то заявляет:

— Дайте жалобную книгу!

— Что вы там напишете? Ведь вы же не правы!

— А я напишу, как вы меня обзывали!

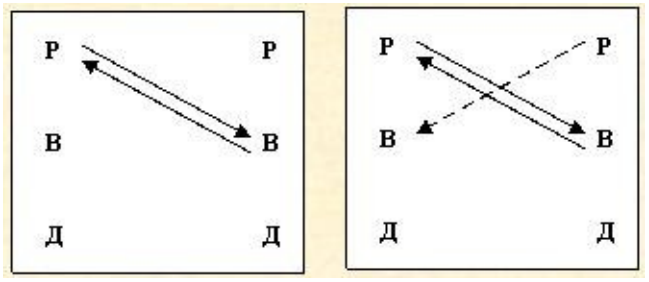
И перечисляет все услышанные нелестные эпитеты в свой адрес.

Обычно следует немая сцена. Наконец, после некоторой внутренней борьбы, товаровед говорит: "Давайте ваш чек!" И пишет на нем разрешение на возврат.

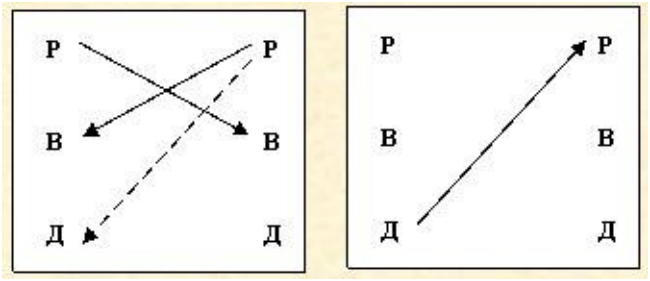
Мишенью воздействия здесь явилось нежелание дальнейшего разбирательства, ведь формально покупатель прав: оскорблять его никто не имеет права.

Приманкой послужила его кажущаяся «толстокожесть», будто обидные слова "не доходят" до него. Это и притупило бдительность торговых работников и спровоцировало на проявление чувств.

Трансактный анализ манипуляции показывает следующее. Покупатель занимает позицию Р (требование вернуть деньги), адресуясь к позиции В (рассудительности): Р->В, то есть осуществляет пристройку сверху (рис. 37, *а*). Такая пристройка создает дискомфорт и желание уйти от него. Поэтому появляется компенсирующая пристройка сверху, сначала скрыто (В<-Р, рис. 37, *б*), затем, не встретив сопротивления, — явно (рис. 37, *в*). При этом в качестве компенсации дискомфорта она сопровождается скрытой трансакцией Д<-Р. Воспользовавшись этим, покупатель реагирует именно на нее, принимая позицию обиженного и оскорбленного: Д->Р (рис. 37, *г*).



а б



в г

Рис. 37

Манипуляция "Чем они вам не нравятся?"

Рассмотрим простую ситуацию из разряда повседневных.

Покупательница возвращает продавцу пару босоножек. "Почему они вам не нравятся?" (Подразумевается: как это они могут кому-то не нравиться?) Задавая вопрос, продавец требует от покупательницы, чтобы она дала удовлетворяющие его объяснения, почему ей не нравятся босоножки. Если покупательница позволит продавцу считать, что непременно должны быть какие-то причины «нелюбви», она почувствует растерянность и, возможно, подчинится необходимости объяснять причину. Начав объяснять, она даст возможность продавцу высказать столь же обоснованные причины того, почему босоножки должны ей нравиться. Исход зависит от того, кто — она или продавец — выдумает больше причин, и, вероятно, все кончится тем, что она останется с парой обуви, которая ей не подходит.

Мишенью воздействия манипулятора в данном случае является стереотип нашего поведения — на вопросы принято отвечать. Приманкой — то, что собственные аргументы всегда представляются наиболее значимыми. Покупателю невдомек, что на его доводы найдутся встречные. В результате он оказывается в позиции капризного Дитяти, которого успокаивает более рассудительный Взрослый. Имеют место встречные трансакции «Воспитатель» (В->Д) и «Почемучка» (В<-Д).

Защита от этой манипуляции: если у вас есть право вернуть покупку, то вы просто говорите: "Я не обязана вам это объяснять. У меня есть право возврата, и я хочу им воспользоваться" (защита типа "точки над i").

Манипуляция "Вы всех задерживаете"

Продавцы часто стараются отклонить жалобу на некачественный товар словами: *"Вы всех задерживаете. Все эти люди хотят, чтобы их обслужили".*

Мишень воздействия на клиента — чувство вины: подразумевается, что вы должны понимать, что магазин не может из-за вас задерживать обслуживание других людей. «Приговор» продавца, вынесенный вам, таков: если система разбора жалоб работает плохо в случае с вами, то ответственность за это лежит на вас, а не на магазине.

Но если бы вы сами решили, кто виноват (на ком лежит ответственность), вы бы просто справились с ситуацией. Например: *"Вы правы, мы всех задерживаем. Или вы быстро удовлетворяете мою*

просьбу, или им придется еще подождать".

Вы расставили точки над i: на ком ответственность, тот и виноват. Предложение манипулятора принять на себя ответственность (В->Д) вы отвергли (Д<-В). Трансактный анализ ситуации изображен на рис. 38.

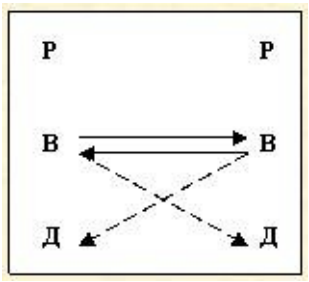


Рис. 38

Манипуляция "Эти претензии — не к нам"

Когда вы пытаетесь добиться, чтобы вам сделали необходимый ремонт купленной вами вещи, оказавшейся неисправной, либо вернули деньги за нее, продавцы или администраторы часто говорят: *"Ваши претензии — не к нам. Это не наша проблема. Это проблема фабрики (или завода, оптового магазина, импортера, транспортной службы, страховой компании и т. д.). Фабрика не возвратит нам денег за бракованный товар, так что мы не можем вернуть их вам".*

Такое утверждение — уклонение от ответственности. Если вы позволите продавцу или администратору навязать вам мнение, что вы сами должны решать проблему, вы в любом случае окажетесь в нелепом положении, а именно:

1) вы прекращаете настаивать, чтобы вам вернули деньги;

2) соглашаетесь с глупым представлением, что вам не следует создавать хлопоты для работников прилавка;

3) расстраиваетесь оттого, что не знаете, как, не доставив проблем другим, добиться выполнения вашего желания.

Но если вы совершенно справедливо обратите внимание, что не вы отвечаете за разрешение проблемы отношений между магазином и фабрикой, вы можете уверенно ответить: *"Меня не интересуют ваши отношения с фабрикой. Меня интересует только получение исправной вещи или возвращение моих денег"* (защита "расставить точки над i").

13.4. БАЗАР В НАШЕЙ ЖИЗНИ

УЛОВКИ ПРОДАВЦОВ

Хитрости

Множество хитростей употребляют и продавцы, и покупатели на рынке. Укажем лишь некоторые, не являющиеся явно нечестными.

Реликтовые стаканы

Нигде вы не найдете таких маленьких нестандартных стаканчиков, какими отмеряют сыпучий товар (семечки, например) некоторые продающие их бабульки. Такие прекратили выпускать еще до Великой Отечественной войны. Но базарные торговки хранят их, как зеницу ока. Ведь торговать ими очень выгодно. По виду они немного меньше, а на самом деле — значительно. Но в сознании покупателя — стакан он и в Африке стакан. Маловат, правда, да ведь и немного дешевле товар отдают… немного дешевле, чем другие.

Мишени воздействия — стереотип восприятия. Приманка — несколько меньшая цена.

Взвешивание "с походом"

Следующий элемент скрытого воздействия — отпускает товар "с походом" (то есть весы не уравновешиваются, а немного перетягивают в сторону взвешиваемого продукта). Проигрыш продавца незначителен, но для покупателя это приманка.

Любопытно, что этот прием чисто «нашенский». Даже у болгар, братьев-славян нет понятия "взвешивание с походом". Продавец будет долго уравновешивать и высчитывать граммы и стотинки на калькуляторе, не понимая, что от него хочет наш человек, говоря про какой-то «поход».

Кладут на весы побольше…

…чем просит покупатель: "Берите, не пожалеете". Многие действительно покупают больше, чем собирались. Приманкой служит то,

что большее количество выглядит внушительнее.

Как хотели «уесть» Евтушенко

Известный поэт рассказывает, как они с молодой женой Машей покупали арбуз на базаре:

"Когда мы его выбрали, я начал торговаться, ибо базар без этого — не базар. Но упрямый восточный человек воскликнул со сладкой ехидцей:

— Как вы можете торговаться в присутствии такой очаровательной дочери?

Слава Богу, Маша нашлась:

— Вы ошибаетесь, — ответила она. — Это мой приемный сын."

Продавец продемонстрировал прием, хорошо известный продавцам, официантам и другим, предлагающим товар или услуги: в присутствии женщины мужчины не хотят выглядеть жмотами — ведь женщины любят щедрых спутников. Мужчина с дамой — удобная жертва для обсчета и обмана.

Все познается в сравнении. Организуем его

Двое мужчин, расположившись неподалеку друг от друга, продают одинаковую картошку. Второй — намного дороже первого. Сравнив цены, все покупают у первого. Один из покупателей говорит второму продавцу: "Неужели не соображаете, что по такой цене у вас никто не купит?" Когда он уходит, «обиженный» говорит первому продавцу:

— И они учат нас торговать!

И действительно, второй — приятель первого, отталкивая ценой, создал приманку для первого продавца.

Манипуляция "Понюхайте этот мед"

Пожилой покупатель обращается к продавцу меда:

"Скажите, пожалуйста, сколько стоит эта баночка?" На что продавец, поднеся открытую баночку к носу покупателя, сказал: "Понюхайте, какой ароматный мед, и совсем недорого". На что тот раздраженно ответил: "Что вы мне суете под нос, я не собака, чтобы нюхом определять", и прекратил разговор, купив мед у другого продавца, который сразу ответил на вопрос о цене.

Задача продавца — убедить покупателя сделать покупку. Продавец

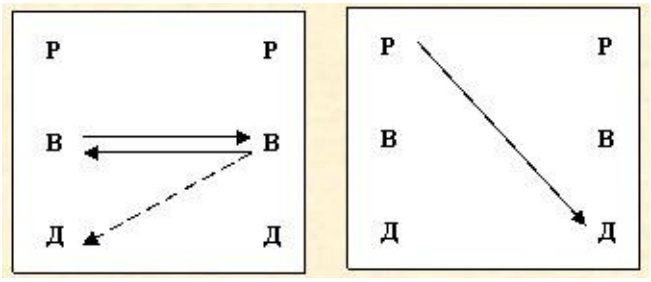
пытался убедить — результат получился обратный. Почему его «убеждение» так закончилось?

Нам представляется, что это была неумелая попытка манипулирования. Большинство пожилых покупателей имеют столь ограниченные средства, что не имеют возможности приобретать товар лучшего качества — он всегда дороже. У них задача другая — найти приемлемое из недорогого товара.

У пожилого покупателя большой опыт. Он знает, что, после того как он признает, что мед действительно ароматен, ему нужно будет его либо брать, либо признаться в своей бедности. Первое — непозволительно, второе — унизительно.

Это неприятное предчувствие и проявилось в раздражении покупателя. На попытку манипуляции он ответил контрманипуляцией. Ее цель — переложить вину за несделанную покупку, по-видимому, хорошего продукта с себя (по причине своей бедности) на продавца (неуважение к покупателю).

Трансактный анализ ситуации представлен на рис. 39, *а*, *б*. Продавец своим ответом пытается перевести покупателя с позиции Взрослый (цена) в позицию Дитя (чувство наслаждения (Д<-В) ароматом меда) — рис. 39, *а*.



а б
Рис. 39

Замечание покупателя (позиция Р) адресована позиции Д незадачливого продавца (чувству вины) — рис. 39, *б*.

Манипуляция "Доллары в кармане"

Покупатель примеривает куртку (дубленку, пальто и т. п.). Продавец говорит: "Проверьте, устраивает ли вас глубина карманов. Многие не любят, когда карманы неглубокие".

Покупатель опускает руку в карман и обнаруживает в кармане пару бумажек, на ощупь похожих на доллары. Думая, что продавец забыл их в кармане, он быстро оформляет покупку.

На поверку оказывается, что это либо фальшивые доллары, либо однодолларовые купюры, либо бумажки, по размеру и на ощупь похожие на доллары.

Мишень воздействия — меркантильный интерес покупателя. Приманка — якобы забытые доллары.

Уловки покупателей

Есть свои приемы и у покупателей.

· Замечено, что продавец, взявший в руки деньги от покупателя, не хочет с ними расставаться. Так что если покупатель дает немного меньшую сумму и говорит, что больше у него нет, или начинает торговаться, нередко продавец махнет рукой: ладно, бери. Некоторые все же расторгают покупку, забирают товар и возвращают деньги, но это случается редко. Мишень воздействия на продавца — желание получить деньги за товар. Приманка — деньги уже в руках.

· Покупатель заявляет, что у другого продавца он видел тот же товар, но дешевле. И делает вид, что собирается уходить. Довольно часто продавец останавливает его и немного уступает в цене.

· Двое покупателей, например муж и жена (или ребенок — родитель), разделяют роли по принципу "хороший парень — плохой парень". Скажем, она — за покупку, он как бы против. Говорит, что дорого, у другого было то же, но дешевле. Отличие от предыдущего варианта в том, что они говорят негромко, как бы между собой, но так, чтобы продавец, в частности по выразительной мимике и жестам, понял, что если он не уступит в цене, то они точно уйдут. Как правило, такой паре удается добиться максимальной уступки.

Мишень воздействия — та же, что и ранее. Приманка — впечатление правдивости диалога покупателей, что это не игра покупателя с продавцом, а действительное намерение уйти.

· Попытки принизить достоинства товара. Например, про некрупную картошку спрашивают:

— Почем ваш горох?

— Где вы видите горох?

— Похоже на картошку, но величиной с горох. И сколько вы за это хотите?

Глава 14. Женщины и мужчины

14.1. МАНИПУЛЯЦИИ СУПРУГОВ

Муж и жена — это сообщество, состоящее из хозяина, хозяйки и двух рабов.

А. Бирс

МАНИПУЛЯЦИИ "МУЖ — ДИТЯ"

Суть этой манипуляции

Во многих семьях эту манипуляцию с выгодой для себя разыгрывают мужья. Достигается это исполнением роли беспомощного Дитяти: что бы жена ни поручила (например, сходить в магазин, сделать уборку, позаниматься с ребенком), он делает так, что приходится все переделывать. В итоге вся тяжесть домашней работы оказывается взваленной на слабые женские плечи. Не случайно некоторые женщины, называя число своих детей, включают в их число и мужа. В каждой шутке есть доля истины, а над остальным стоит призадуматься.

Причины, по которым так поступают эти мужья, разные. Одни — потому, что так воспитаны: это "не мужское дело". Отсюда и качество исполнения. Другие рассматривают эти поручения как досадное отвлечение от дел, которыми они хотели бы заняться. Итог тот же. Может, кто-то сознательно манипулирует. Но результат в любом случае не устраивает жен. Если прибавить сюда тех мужчин, которые даже слышать не хотят об исполнении "женских дел", то станет понятно, почему наши жены перегружены домашней работой сверх всякой меры.

Название манипуляции исходит из того, что муж занимает позицию Дитя, беспомощного в домашних делах.

Жена уехала к теще. Встал утром муж, одел дочку и повел в садик. В одном — не берут, в другом, в третьем — тоже! Дочка и говорит:

— Папа, из-за твоих садиков, я уже первый урок в школе пропустила…

* * *

Два мужика сидят, выпивают. Один спрашивает другого:
— Михалыч, а ты коня на скаку остановишь?
— Нет.
— А в горящую избу войдешь?
— Ни в жись!!!
— Вот за что я тебя уважаю, так это за то, что ты — не баба!

Необходимость защиты

Манипуляция эта крайне опасна для существования семьи. Исследования показали, что в среднем жены оценивают качество своего брака ниже, нежели их мужья. И главная причина — перегруженность женщин домашними делами. Если дома муж отдыхает, то жена — работает (вторая рабочая смена). До постели женщина добирается без всяких сил — тут уже не до сексуальных изысков. Отсюда и взаимная неудовлетворенность сексом. Отражением всего этого является тот факт, что в более чем 70 % случаев на развод подают жены.

Перегруженная домашними делами жена уделяет меньше ласки мужу, чувства уходят. В то же время имеющий много свободного времени и сил муж ищет развлечений, не связанных с вечно занятой женой, то есть вне дома. Компания с друзьями традиционно не обходится без выпивки, которая, как правило, затягивает в сети пьянства. Интерес к другим женщинам — и вовсе кратчайший путь к распаду семьи.

— Какая разница между младенцем и мужем?

— Никакой. Впрочем, одно отличие есть: младенца можно оставить вдвоем с нянькой.

С другой стороны, чем больше общих дел, тем больше общих тем и времени для внутрисемейного общения. Все вышесказанное должно убедить женщин, что необходимо самым серьезным образом задуматься, как защититься от манипуляции "Муж — Дитя". И здесь, как всегда, помогут все три вида защиты, о которых мы знаем.

Предзащита

Лучшее средство борьбы с любым недугом — профилактика. Жизнь

подтверждает, что мужчины наиболее подвержены влиянию в период их влюбленности до свадьбы. Психологи рекомендуют именно в этот период обсудить вопросы семейного устройства: где жить, когда и сколько завести детей, распределить обязанности.

Предварительную информацию о позиции жениха невеста может почерпнуть, узнав о том, как распределены обязанности в семье жениха, что делает по дому отец, приучен ли сын что-либо делать. Не нужно, однако, отчаиваться, если информация будет обескураживающей.

Опыт показывает, что женщина довольно легко управляет влюбленным в нее мужчиной. Весь вопрос только в том, чтобы сделать это по возможности незаметно, а главное — тактично. Упоенные властью над мужчиной, многие молодые жены начинают откровенно помыкать мужьями. Результат может быть двояким. В подавляющем большинстве случаев семья распадается. В более редких — муж становится подкаблучником. Но эта «победа» — пиррова. Любить подкаблучника нельзя. Поэтому в любом случае открытое управление мужем убивает любовь.

Скрытое управление как защита от манипуляции

У профилактической защиты, кроме влюбленности, еще есть одно очень важное преимущество — постепенность внедрения в сознание. Согласиться на словах легче, чем на деле. Поэтому предварительно получить согласие проще, нежели тут же идти и делать. Но когда время подойдет к реальной помощи по дому, у жены сильный союзник — обещание, данное мужем до свадьбы.

Фактически мы имеем скрытое управление с целью предотвращения возможных манипуляций. Мишенью воздействия здесь является чувство влюбленности и отвечающее ему желание угодить любимой, выглядеть не как пользователь женщиной-прислугой. Приманка — в том, что обещание на некое будущее даются легче. Понуждение к действию (конкретным домашним делам) лучше не откладывать, производить сразу после свадьбы — тогда можно опираться и на не забытое еще обещание, и на влюбленность медового месяца.

Терпеливо приучайте

Тем, у кого медовый месяц давно позади, но ничего из того, о чем здесь сказано, не сделано, можно предложить следующее. Просите помочь

или сделать что-то, невзирая на качество исполнения. Выполняют плохо иногда лишь потому, что редко это делают. Будут делать чаще — научатся. За малейший успех хвалите. Что-то недоделал — приласкайтесь и… попросите доделать. Доделал — похвалите.

К сожалению, за плохо сделанное ругают. Это вызывает ответное раздражение и последующие отказы выполнять подобные поручения. Похвала действует несравненно лучше. После нее мужчина (автор знает это по себе) говорит обычно жене: "Что еще тебе сделать?"

Если же доделывать муж не хочет (устал, "некогда"), не настаивайте. Если можно отложить — отложите. Если нет — обращайтесь к активной защите, о которой речь ниже. *А пока — о том, как некоторые женщины воспринимают домашнюю работу. Агата Кристи в одном из интервью заявила, что сюжеты ее криминальных повествований приходят ей в голову чаще всего, когда она моет посуду. Это так ей противно, что* ***хочется кого-нибудь убить****.*

Активная защита

Мы уделили много места описанию пассивной защиты потому, что она не несет в себе конфликтогена, что в семейных отношениях является предпочтительным. Любой конфликтоген вызовет ответный, более сильный, а это — путь к конфликту.

Активную защиту нужно производить очень осторожно, поскольку она содержит элементы соперничества, нежелательные в семье. Но если она уже есть, то игнорировать это нельзя.

Расставить точки над i можно несколькими способами. Первый: объяснить мужу, к чему приводит ее перегрузка. (Соответствующие факты и статистика приведены нами выше.) Если этого недостаточно, продемонстрировать, что это плохо отразится на самом супруге.

Например, муж отказывается сходить в магазин за продуктами (или сходил, но того, что нужно, не купил). Жена говорит: "Мне нетрудно самой пойти, но тогда ужин будет позднее". Многие мужья предпочитают отправиться в магазин, нежели какое-то время голодать.

Контрманипуляцию можно провести несколькими способами. Жена принимает фактически предлагаемую мужем игру: тебе надо — ты и делай.

К примеру, много раз просила мужа прибить (починить) что-то. Он все откладывает. Наконец, она понимает, что это никогда не будет сделано, если не принять экстренных мер. Жена берет молоток и сама пытается сделать. Обычно мужчина не выдерживает этого и со словами

"Иди на свою кухню" выполняет работу.

Это «мягкая» контрманипуляция. Для сохранения дружеских отношений она намного предпочтительней, нежели «жесткие» контрманипуляции. При последних организуются отношения дрессировки, то есть прямой зависимости получаемых мужем благ от исполнения им домашней работы. Наказания могут варьироваться от невыстиранных носков и ужина по-холостяцки до отказа от секса с мотивировкой: "после стольких дел на это дело уже нет сил". Важно, чтобы у мужа выработался условный рефлекс и о последствиях своей лени он знал заранее.

Жесткие контрманипуляции, повторимся, это крайняя мера, лучше добиваться цели более мягкими методами. Однако, если «мягкие» средства недейственны, а женщина "не хочет раз и навсегда смириться с положением кухарки, прачки, посудомойки, уборщицы, няни и т. д. в одном лице, то другого не остается.

Манипуляция "Обиделся"

Муж в ожидании того, что к нему обратится жена с просьбой, которую не выполнить неудобно, а выполнять не хочется, решает спровоцировать оскорбительное высказывание в свой адрес, после чего имеет право обидеться и не разговаривать с ней.

Муж: "Дорогая, ты не видела, где ключи?", но произнесено это не обыденным, а виноватым тоном с подтекстом: "Ты уже не сердись, я такой бестолковый, все время тебя отвлекаю". Явная трансакция «Коллега». Но тон, пристройка снизу задают скрытую трансакцию Д->Р ("Недотепа"), на которую и реагирует жена, отвечая трансакцией «Босс»: "Ослеп что ли, вон на трюмо лежат" (рис. 40).

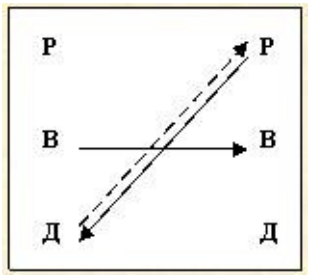


Рис. 40

Таким образом, ответ жены, который первоначально мог удивить своей неожиданной грубостью, был спровоцирован. После чего муж может

демонстративно не разговаривать и не ждать нежеланной просьбы, радуясь тому, что цель достигнута.

Мишенью воздействия на адресата (жену) является ее несдержанность в выражениях. Приманкой — виноватый тон (позиция Дитя). Уважительное отношение к супругу служит долговременной защитой от подобных манипуляций. Защитой как в плане «техники», так и профилактики. Ведь манипулируют тогда, когда не рассчитывают на уважительное отношение к своему желанию.

Манипуляция "Обиделась"

Предположим, что, наоборот, жена заинтересована в небольшом охлаждении отношений. Тогда она в ответ на какой-либо обыденный вопрос «заводится» по собственной инициативе, отвечая грубостью, подобной вышеназванной.

Если муж в ответ не сорвался и отвечает что-то вроде: *"При чем тут ослеп, что уж тебя спросить нельзя?"*, следует новый выпад: *"Вы со своей мамочкой не упустите случая, чтобы сказать мне гадость"*. Вопрос о «мамочке» является весьма болезненным, и если не обиделся он, то считает себя вправе надуться она.

Каждый обмен репликами в этом случае описывается схемой, показанной на рис. 41.

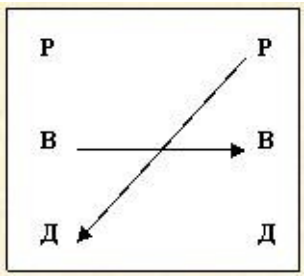


Рис. 41

Обычно уже одно- или двукратное применение ее приводит манипулятора к цели.

Мишенью воздействия является чувство гордости мужа. Приманкой — желание получить ответ на свой вопрос.

Пассивной защитой будет вопрос мужа: *"Ты чем-то расстроена?"* Защитой типа "точки над i" — вопрос: *"Ты хочешь поссориться?"*

Манипуляция "Если бы не было тебя"

Разыгрывается в семьях как женами, так и мужьями.

Жена: "Эх, дура я, дура, что вышла за тебя. Вон Сашка, как за мной ухаживал, сейчас он — большой человек. А ты кто? Молодость мою загубил" и т. д. Цель манипуляции — создать чувство вины у мужа и управлять им: трансакция «Босс» (Р->Д) с целью, что муж примет это распределение позиций, отвечая трансакцией «Недотепа» (Р<-Д). Или муж *"Ты мне для работы никаких условий не создаешь. Если б не было тебя, давно бы уже диссертацию защитил".*

Однажды автор был свидетелем следующей сценки. Во время юбилейного застолья известного ученого тот, отвечая на дифирамбы в свой адрес, сказал: "Если я и сумел сделать что-то, то только благодаря моей дорогой супруге". "Вот видишь, — сказал сосед по столу своей жене и победно посмотрел на нее, — от кого зависят успехи мужчин!". Можно предположить, что это было не первое его высказывание на этот счет.

Трансактная схема здесь та же, что и при манипуляции со стороны супруги.

Мишень воздействия — традиционное для нашей культуры чувство долга: муж должен обеспечивать благосостояние семьи (в том числе — жены), жена — создавать быт, заботиться о членах семьи (в том числе — о муже). В качестве приманок выступают сравнения с другими семьями.

Поскольку подобные манипуляции чаще разыгрываются женами, то приведем защиты для мужей.

Пассивная защита: *"Я тебя не принуждал. Ты сама сделала свой выбор".*

Защита "точки над i": *"Скажи прямо, что тебе от меня нужно?"*

Контрманипуляция (более мягкий вариант): *"У меня тоже было полно девиц. Все желали выйти замуж. Кстати, недавно встретил одну. Выглядит потрясающе. Интересовалась, когда у меня отпуск".*

Женой защита может осуществляться по этой же схеме. А контрманипуляция — включить и действия, описанные в следующем сюжете.

Манипуляция "Я отдала тебе лучшие годы жизни"

Пассивная защита: *"Что ты имеешь в виду?" (и далее углубляться в расспросы, уточнения).*

Точки над i: *"Зато получила взамен лучшие страницы моей сберегательной книжки!"*

Контрманипуляция: *"Не говори так! Страшно подумать тогда, что меня ждет дальше!"*

Или такой диалог:

— Какая я была дура, что вышла за тебя!

— Тогда я не заметил этого, был сильно влюблен.

Манипуляция "Мнимый больной"

Жене надоело выслушивать жалобы мужа, что ему мешают в его творческой работе, и она заявила: "Я с детьми поживу у родителей, а ты заканчивай свой труд, мы тебе мешать не будем".

Легко сказать, а кто будет кормить, стирать, убирать? Чтобы остановить жену, остается только манипуляция "Мнимый больной".

Муж начинает жаловаться на плохое самочувствие, делать вид, что болен, ложится в постель, принимает лекарства. Понятно, что оставить его одного в таком положении жена не может.

Отъезд к родителям отменяется.

Трансактный анализ показывает следующее. Чтобы воспрепятствовать отъезду супруги, муж быстренько занимает позицию Дитя (беспомощность), апеллируя к позиции Родитель (покровительство) со стороны жены. Трансакция мужа Д->Р; жены — Р->Д.

Защитой от манипуляции "Мнимый больной" является настойчивое предложение измерить температуру, давление, вызвать скорую помощь, заставить выпить сильнодействующее лекарство. От одних этих предложений манипулятору уже "становится лучше".

Манипуляция "Просьбы"

Жена просит оказать ей какую-нибудь услугу. Едва муж отправится выполнять просьбу, тут же, не давая опомниться, супруга обращается с новым поручением. Поскольку супруг не может выполнить эти просьбы одновременно, победа над ним практически обеспечена. Если он предпочтет сперва довести до конца первое дело, то манипулятор упрекает его в невнимании ко второй просьбе, и наоборот. В том случае, если супруг вздумает рассердиться, кротко и грустно замечают, что в последнее время он стал очень раздражительным.

Мишенью воздействия является невозможность делать два дела

одновременно. Приманкой — желание сделать приятное супруге. И это показывает, насколько разрушительна подобная манипуляция для семейных отношений. Ведь рано или поздно жертва поймет свою «слабость» и избавится от нее — то есть желания услужить.

Упиваясь своей сиюминутной психологической победой, манипулятор не предвидит, что пилит сук, на котором сидит. Для блага семейных отношений, для его же блага нужно подобным манипуляциям что-то противопоставить.

Наилучшая защита, по-видимому, будет здесь "точки над i". Спросить, какую все-таки просьбу выполнить первой. Тем самым можно устранить мишень воздействия.

Пассивной защитой от манипуляции «Просьбы» выступает ангельское терпение, и народные зубоскалы откликнулись на данную тему.

* * *

Жена пришла к психиатру:

— Помогите мужу: у него, наверное, какое-то психическое расстройство! Я битый час могу ему о чем-нибудь говорить, а потом оказывается: он ничего не слышал…

Психиатр задумчиво:

— Это не болезнь. Это талант!

* * *

— Это спидометр? — спросила она, постукивая пальчиком по прибору.

— Да, дорогая, — ответил он нежным голосом.

— А здесь включаются фары? — продолжала интересоваться она.

— Да, милая, — отвечал он еще нежнее.

— А вот это зажигание, правда, милый?

— Да, моя хорошая, — и он снял ногу с педали газа, потому что к переезду подходил курьерский поезд.

— А это что за забавная педаль? — спросила она, с силой нажав на нее своей маленькой ножкой.

— Это, любовь моя, ворота в рай, — ответил он мягким ангельским голосом, подобрал золотую арфу и умчался на небеса.

Манипуляция "Ни в шутку, ни всерьез"

Супруг говорит или делает что-то, что можно с равным основанием воспринять как в шутку, так и всерьез. Теперь в зависимости от реакции обвините его в стремлении превратить в шутку серьезные вещи либо, наоборот, в отсутствии чувства юмора.

Мишенью воздействия здесь является неопределенность высказывания. Приманкой — стереотип, что надо как-то отвечать на услышанное (или увиденное). Отсюда-и возможная защита.

Пассивная защита: никак не реагировать (задумался, не расслышал).

Точки над i: "Что ты хочешь этим сказать?" или "Когда нужно смеяться?", или "Ты шутишь или всерьез?"

"Почему они, а не ты?"

Жена: "Вчера я встретила твоего бывшего однокурсника. Помнишь, был такой (имярек), троечник-двоечник. По его шоферу и машине видно — в большие люди выбился. И мне стало так стыдно за тебя! Ты ведь такие надежды подавал!"

Жена явно подталкивает мужа к активным действиям, чтобы пробиться, занять более высокое положение, получить лучший оклад и т. п.

Мишень воздействия — потребность в самореализации. Приманка — уязвленное самолюбие. Это, безусловно, скрытое управление, но манипулятивно ли оно? Это зависит от ряда обстоятельств. Если добиться большего является и потребностью мужа, то есть отвечает и его желаниям, то скрытое подталкивание имеет цель компенсировать его недостаточную настойчивость в достижении цели. Если же существующее положение мужа устраивает и ему противна мысль пробиваться наверх, а жене просто хочется получить побольше от него как от добытчика, то это уже манипуляция.

В этом случае защита типа "точки над i" должна прекратить подобные манипуляции, а именно: рассказать о реальном положении дел на работе и своих планах.

Манипуляция "Муж-громоотвод"

В беседе сослуживцев один из мужчин рассказывает, как он легко нейтрализует наскоки жены, если она не в настроении:

— Что-нибудь случилось, дорогая? Кто тебя расстроил?

Реакция одной из женщин его удивила:

— Так ей и поскандалить никогда не удается? Бедная женщина! Как можно носить в себе накопившееся?!

Таким образом, мы встретились с женщиной-манипулятором, судя по всему, использующей мужа в качестве громоотвода для своих эмоций. Не правда ли, эгоистический подход: собственное спокойствие за счет душевных травм мужа!

Манипуляция "Мнимая больная"

Манипуляция может разыгрываться и мужем, и женой, но название отнесено к женщинам, поскольку мужской вариант был уже нами описан. Если там говорилось о «внезапной» болезни, то здесь речь идет о «хронической».

Жена постоянно жалуется на недомогание, болезни, плохое самочувствие. Старается лежать. Муж крутится, как может, работая, выполняет почти все обязанности «хозяйки» по дому.

Нам кажется, что оптимальной здесь является защита "точки над і". Поговорить с лечащими врачами, обсудить со специалистами записи в медицинской карточке супруги.

Когда подобная ситуация была в одном известном автору семействе, то в результате оказалось, что супруга имеет завидное здоровье и хорошие способности к симуляции болезней. Поняв, что был жертвой грубого обмана, муж ушел. Других желающих заступить на "вахту по обслуживанию" не нашлось. Однако и это не надломило ее здоровье: и через 20 лет она выглядит моложе своего возраста.

Оказалось, что идею подобной манипуляции женщина почерпнула в детстве: ее соседка-долгожительница всю жизнь «болела», но пережила всех. При этом муж жалел ее и освободил от домашних забот. Дурной пример оказался заразительным.

Семейные сцены

Речь идет о спектаклях, которые мы порой закатываем друг другу. «Сцены» позволяют разом, путем эмоциональной вспышки, полной негодования, добиться того, о чем в спокойном состоянии можно тщетно просить целые месяцы и годы.

Самое лучшее теперь — выслушать знатока женщин **Андре Моруа** ("Письма к незнакомке", глава "О сценах". Мн.: Русь Белая, 1993). Надеюсь, читатель извинит пространную цитату, но она заслуживает быть

приведенной полностью:

"Делаете ли вы сцены своему мужу, друзьям, сударыня? Хотя у вас вид Минервы, я крайне удивляюсь, если вы к ним не прибегаете. Сцена — излюбленное оружие женщин. Тем не менее оно требует от них еще и умения приноравливаться к мужчине, с которым имеют дело.

Встречаются такие легковозбудимые мужчины, которые получают от ссор удовольствие и могут своим поведением перещеголять даже женщину. Та же запальчивость сквозит в их ответах. Такие ссоры не обходятся без взаимных грубостей. После скандала накал слабеет, на душе у обоих становится легче, и примирение бывает довольно нежным. Я знаю немало женщин, которые, устраивая сцены, не страшатся и побоев. Они даже втайне жаждут их, но ни за что в том не признаются. "Ну, а если мне нравится, чтобы меня поколотили?" — вот ключ к этой непостижимой загадке. У женщин, ценящих в мужчине прежде всего силу — духовную и телесную, оплеуха, которую им закатили, только подогревает чувство.

— Какая мерзость! — воскликнете вы. — Мужчина, поднявший на меня руку, перестал бы для меня существовать.

Вы искренне так думаете, но для полной уверенности вам нужно бы испытать себя. Если ваше омерзение подтвердится, это означает, что гордость в вас сильнее, чем чувственность.

Нормальный мужчина терпеть не может сцен. Они ставят его в унизительное положение, ибо он при этом, как правило, теряет инициативу. Да и может ли уравновешенный супруг успешно противостоять разъяренной пифии, которая со своего треножника обрушивает на него поток брани? Многие мужчины, стоит только разразиться буре, предпочитают удалиться или, развернув газету, перестают обращать внимание на происходящее. Следует помнить, что бездарно разыгранная сцена быстро надоедает.

Уже само слово сцена нам многое объясняет. Оно позаимствовано у актеров. Для того чтобы произвести эффект, она должна быть мастерски разыграна. Начавшись с пустяков, только потому, что накопившееся раздражение требовало выхода, сцена должна постепенно набирать силу, питаясь всеми тягостными воспоминаниями, пополняясь давнишними обидами, наполняя все вокруг рыданиями. Затем — в подходящий момент — должен произойти перелом: стенания пошли на убыль, на смену пришли задумчивость и тихая грусть, вот уже появилась первая улыбка и венец всему — взрыв сладострастия.

— Но чтобы так разыграть сцену, женщина должна действовать по

заранее обдуманному плану и все время владеть собой…

Вы правы, сударыня. Ничего не поделаешь — театр! Талантливая актриса постоянно отдает себе отчет в том, что говорит и делает. Лучшие сцены — те, которые устраивают намеренно и тонко разыгрывают. Не только женщины владеют этим искусством. Выдающиеся полководцы — Наполеон, Лиоте — редко впадали в гнев, лишь тогда, когда полагали это необходимым. Но уж тогда их ярость сокрушала все преграды! Лиоте в приступе гнева швырял наземь свое маршальское кепи и топтал его. В подобные дни он еще утром говорил своему ординарцу.

— Подай-ка мне мое старое кепи.

Берите с него пример. Берегите свое возмущение для важных обстоятельств: будьте пастырем ваших слез. Сцены только тогда эффективны, когда редки. ***В странах, где грозы гремят чуть ли не каждый день, на них никто не обращает внимания****. Не стану приводить в пример самого себя. По натуре я мало раздражителен, однако и я раз или два в году выхожу из себя, когда слишком уж возмутительная несправедливость или нелепость лишает меня обычного спокойствия. В такие дни мне все вокруг уступают. Неожиданность — один из залогов победы. Меньше сцен, сударыня, но с большим блеском! Прощайте".*

"Влюбилась в своего мужа!"

Напомним о ситуации, рассказанной в разделе 6.4. Желая побольнее уколоть мужа, жена стала говорить ему комплименты, он растаял, ответил цветами и т. д. В результате она вновь влюбилась в собственного мужа.

Она хотела манипулировать мужем, а в результате скрытое управление дало противоположный эффект, которому она оказалась рада. Пример говорит о том, что скрытое управление посредством комплиментов может творить чудеса.

Манипуляция "Если бы ты меня любил…"

Имеет множество модификаций, от прямолинейных до нестандартных. Например:

Жена — мужу: "Видно, сосед из 46-й квартиры больше любит свою жену, чем некоторые. Посмотри, какую шубу он ей отхватил…"

Или вот, намного оригинальнее:

За ужином жена ставит на стол пирог с пятнадцатью зажженными

свечами.

— Дорогая, чей день рождения мы сегодня отмечаем? — изумляется муж.

— Сегодня исполняется 15 лет, как ты купил мне шубу.

После подобных более чем прозрачных намеков можно отдать должное правоте высказывания обладательницы новой шубы.

Встретились две подруги.

— Какая красивая у тебя шубка! Что, муж подарил?

— Отчасти.

— Что ты хочешь этим сказать?

— Идея была — моя.

А вот и очень распространенная зашита некоторой свободы мужа в расходах:

— Вы холосты или женаты? — спрашивает портной у клиента.

— Женат.

— Тогда запишем: тайный запасной карман в подкладке жилетки.

Манипуляция "Садомазохист"

"Ты сердишься?" — спрашивает жена у своего мужа-манипулятора и тем самым протягивает ему руку помощи. Согласится он — и контакт будет установлен, а главное, ему удастся выплеснуть свои негативные эмоции и не допустить стресса. Однако упрямый муж-манипулятор, который до этого сжимал кулаки, теперь со всего размаха лупит ими по столу и кричит: "Нет! Я не сержусь!"

Не дурак ли он?

Во всяком случае доставлять страдания близкому человеку и самому при этом мучиться — его образ жизни. А это психологический садомазохизм.

Манипулятивные "проявления любви"

Вот некоторые «жертвы», которые могут доводиться женой до сведения мужа как демонстрация любви: *"Ах, милый, я так плохо спала, всю ночь думала, что тебе приготовить на завтрак"*.

Или, кладя лишнее яблоко мужу в портфель: *"Родной, тебе витамины нужны больше, к тому же я почти не хочу яблок"*.

Сделайте так, чтобы муж от кого-то узнал, как вы восхищались им и сколько делаете для него.

"Свою машину ты любишь больше, чем жену"

Ревность к машине имеет и другие проявления. Например:

— Ты только и знаешь, что гробить все выходные на свою машину!

Или:

— Если бы не нужно было обедать-ужинать, ты бы, наверное, и жил в своем гараже.

Мы не назвали это манипуляцией, но элементы скрытого управления здесь присутствуют. Оно имеет целью добиться, чтобы муж уделял жене (семье) больше внимания. Хотя бы в выходные они смогли, например, выбраться в гости, на выставку, на природу и т. п. Если эти претензии справедливы, то необходимо просто постараться отнестись к ним с пониманием, пойти навстречу естественному человеческому пожеланию жены.

Если же цели жены манипулятивны, например создать чувство вины, то защита "типа i" легко осуществляется встречными вопросами: *"Машина старая, часто ломается. Кто ее будет чинить? Что ты предлагаешь? Отогнать в ремонт? А где деньги взять?"* и т. д.

Ревность к хобби

Личный автомобиль — вовсе не единственный объект, подвергающийся нападению жен. Это может быть любое хобби, занимающее время, которое, по мнению жены, должно принадлежать ей (семье, детям).

* * *

Объявление в газете: "Продам дешево рыболовецкие снасти и рыбацкую одежду. Телефон: 544-31. Ответит Лена. В случае если трубку возьмет мужчина, следует сказать: "Ошибка".

* * *

Жена: "Я у тебя на втором месте, а на первом у тебя — футбол!"

Муж: "Нет, дорогая, на втором месте у меня хоккей! А на первом — действительно футбол".

Здесь представлены и манипуляции, и контрманипуляции.

Нечаянное признание

Муж решил пошутить. В 5 утра будит супругу и говорит: "Знаешь, наш сын не от тебя!"

Та, не разобравшись, призналась, что действительно сын не от мужа. Муж в ужасе! Прав был Козьма Прутков: "Не шути с женщиной. Эти шутки глупы и неуместны".

Манипуляция "Ты виноват!"

Один супруг допустил какую-то оплошность. Другой супруг, если он тактичный человек, "не заметит", чтобы не усугублять состояние того, кто и так расстроен.

Но супруг-манипулятор непременно воспользуется случаем, чтобы усугубить вину. Для этого достаточно акцентировать внимание на промахе, да еще и сделать в это с надрывом.

Муж и жена ехали в автомобиле и врезались в столб.

— Ты разбил машину! — кричит жена.

— Ну и что? А у тебя каждый день кофе пригорает!

Красноречивый пример борьбы за то, чтобы не дать другой стороне одностороннего психологического преимущества. Мишень воздействия — чувство вины. Приманка — конкретный промах, ошибка партнера.

Молчаливые манипуляции

Когда мужья, жены и любимые по какой-либо причине чувствуют себя несчастными, они могут заставить нас почувствовать, что мы в чем-то перед ними виноваты. Делается это даже и без слов: достаточно особого взгляда, демонстративного хлопанья дверью, красноречивого молчания или ледяного тона в просьбе включить телевизор.

Мишень воздействия — чувство вины. Приманка — необычность поведения. Манипулятор занимает позицию Дитя, предоставляя адресату воздействия считать себя виноватым в этом.

Подробный перечень средств воздействия приведен нами в разделе 14.3, поскольку арсенал женщин более разнообразен и действен.

"Разговор после ужина"

Женщины накрепко усвоили, что путь к сердцу мужчины лежит через

желудок. И, чтобы склонить мужа к нужному решению, прежде хорошо его покормят.

Мишенью воздействия здесь является физиологическое состояние после сытной еды. Удовольствие от пищи сопровождается выделением эндорфинов — "гормонов удовольствия". Они расслабляют организм, уменьшая способность к сопротивлению.

С другой стороны, кровь приливает к желудку, чтобы обеспечить его напряженную работу по перевариванию пищи. Тем самым обедняется кровоснабжение мозга (вот почему возникает сонливость после плотного обеда, ужина). Человеку становится лень думать, искать контраргументы.

Приманкой здесь является то, что в таком расслабленном состоянии благодушия легче согласиться с предлагаемым, нежели спорить.

Этот женский прием относится, безусловно, к скрытому управлению. Однако мы не спешим назвать его манипуляцией. Здесь, как всегда, все зависит от характера цели, преследуемой женой.

Одно дело, если цель — во благо самому мужу, детям, семье в целом. Другое — если получение личной выгоды за счет ущерба, наносимого им.

К примеру, очередное пополнение ее (и так богатого) гардероба, разорительное для бюджета семьи.

* * *

— Знаешь, моя жена любит кошек и собак.
— Тебе повезло! Моя предпочитает норок и соболей.

* * *

— Сашуля, дорогой, ты меня правда любишь?
— Короче, что тебе надо купить?

* * *

— Вы изучаете химию?
— Нет, это туалетный столик моей жены.

Манипуляция "Я все-все прощаю"

Однажды во время сказочного отдыха, организованного молодым мужем, жена после слов благодарности воскликнула: "Теперь я все-все

тебе прощаю!"

От неожиданности муж не нашелся спросить, что именно. Ссор между ними до сих пор никаких не было, ее недовольства — тоже. Отношения развивались по восходящей и закончились счастливым браком.

Портить прекрасное настроение выяснением претензий в данный момент не хотелось. Начинать неприятный разговор потом ни с того, ни с сего — тоже. Но чувство, что жена считает его в чем-то виноватым, осталось.

Впоследствии оказалось, что фраза жены — не случайность. Ее установка на брак была — быть украшением гостиной. Быт ее не должен от этого отвлекать. Брак в конце концов распался именно по этой причине.

Как видим, манипулятивное отношение к семье чревато разрушением и любви, и семьи.

Манипуляция "Ну сделай что-нибудь такое!"

Молодая жена время от времени просит (или требует?) от мужа: "Ну сделай что-нибудь такое! Покажи, как ты меня любишь!" Цветов, ласки, подарков уже мало. Муж: "Ну скажи, чего тебе хочется?" Жена: "Не знаю, ну придумай что-нибудь!"

Такие просьбы создают у влюбленного чувство вины. Малейшая просьба супруги рассматривается как благодеяние и соответственно исполняется.

Мишенью воздействия здесь является влюбленность мужа. Беда в том, что ресурс этот ограничен. И, наслаждаясь властью над влюбленным, жена быстро истощает этот ресурс.

У О. Генри есть блестящий рассказ на эту тему — «Персики». Сюжет его незатейлив. Молодая жена просит мужа достать ей персиков.

Дело было в феврале. Обежав весь город, муж нигде не нашел требуемое, везде ему предлагали апельсины. Пришлось организовать налет на подпольный игорный дом, где после драки ему удалось раздобыть персик. Когда же он торжественно вручил ей предмет ее желаний, то услышал: "Разве я просила персик! Я бы гораздо охотнее съела апельсин". "Благословенна будь, новобрачная!" — с сарказмом заканчивал писатель это повествование.

ГРУБЕЙШИЕ МАНИПУЛЯЦИИ

Сравнение с мамочкой

На обычные вопросы манипулятор может ответить очень обидно. Он с чисто садистским удовольствием старается ответить прямо противоположное тому, что от него надеются услышать.

"Как тебе отбивная?" — спрашивает жена, изрядно повозившаяся, чтобы приготовить ее повкуснее.

"Откровенно говоря, — отвечает муж-манипулятор, — она не так хороша, как получалась у моей матери".

Мишень воздействия на адресата — потребность супруги в уважении, признании. Приманка — обсуждение качества приготовленного блюда.

Поскольку перчатка вызова брошена, то только женщина, полностью зависимая от мужа, стерпит это. Большинство отвечают контрманипуляцией: *"Вот и иди к своей мамочке".*

Защита типа "точки над і" была бы несколько мягче: *"Хорошо, я больше не буду готовить это блюдо. Времени и сил тратиться много, а благодарности — никакой".*

Конечно, возможна и пассивная защита: *"Если тебе хочется, чтобы все было, как у твоей мамы, запиши рецепты, я буду готовить по ним". Это, конечно, жена — ангел.*

Другие грубые манипуляции

Муж-инженер говорит своей супруге:

— Дорогая, не поделишься ли ты со мной рецептом этого удивительного пирога?

— Ты хочешь удивить кого-нибудь своими кулинарными способностями?

— Нет. Просто я уверен, что твой метод произвел бы настоящую революцию в цементной промышленности!

* * *

— Вероятно, ночью будет буря, — говорит муж.

— Если вернешься домой вовремя — не будет!

* * *

Наш человек был в Париже. Там ему очень понравилось. Но однажды, идя по улице, он в сердцах плюнул. К нему подошел полицейский:

— Месье, вы должны заплатить 200 франков штрафа. Вы нарушили общественный порядок!

Ничего не оставалось, как заплатить. Дома жена его расспрашивает:

— Ну как Париж? Эйфелева башня, Латинский квартал?..

— О-о!

— Кафе, рестораны?

— М-м!

— Парижанки?

— Э-эх!

— Вася, ну а обо мне ты хоть раз вспомнил? — спросила жена нервно.

— Конечно, вспомнил. Но это обошлось мне в 200 франков!

* * *

Жена играет на скрипке. Муж:

— Ну ладно, прекрати! Куплю тебе новое платье!

* * *

Гуляют по улице муж с женой. Вдруг жена показывает мужу на какого-то вусмертъ пьяного мужика:

— Гляди, мой бывший друг. Когда я с ним рассталась семь лет назад, чтобы за тебя замуж выйти, он стал страшно пить. И до сих пор пьет, видишь?

Муж:

— Не ври: это какое здоровье надо иметь, чтобы семь лет обмывать?

* * *

Жена забегает домой:

— Мою маму сбил автобус!

Муж:

— Дорогая, ты же видишь, у меня губы обветрились, и мне трудно улыбаться.

* * *

Судья:

— Ответчица, свидетели утверждают, что многократно слышали, как вы обзывали своего мужа нехорошими словами.

— Какими такими нехорошими словами?

— Дурак, идиот, кретин, дебил, болван и им подобными.

— Но ведь я прожила с ним 40 лет!

* * *

Вовочка смотрит, как мама примеряет шубку из натурального меха:

— Мама, а ты знаешь, что эта шуба — результат ужасных страданий бедного, несчастного животного?

Мама возмущенно:

— Как ты можешь так говорить о родном отце?!!

* * *

Муж — жене:

— Идиотка!

— А был бы ты генералом — была бы генеральшей!

Последние три сюжета демонстрируют такие шедевры женской логики, что мужчинам стоит только удивляться и восхищаться. Впрочем, это лишь цветочки. Ягодкам посвящен весь раздел 14.3.

Защита с помощью этой книги

Если вам доводится быть жертвой каких-то из перечисленных здесь манипуляций, то можете почитать книгу тому, кто вами манипулирует. Это мягкая защита типа "точки над i" — ведь здесь разъясняется опасность манипуляций для семейных отношений.

14.2. СЕКС КАК СРЕДСТВО МАНИПУЛИРОВАНИЯ

Манипуляция "Спонсор"

Это промежуточная стадия отношений между любовью и проституцией. Сексуальные потребности «спонсора» удовлетворяются в обмен на подарки. Отличие от банальной проституции в том, что здесь присутствуют чувства или хотя бы симпатия с одной или обеих сторон, а также определенная длительность отношений. Отличие от полноценной любви в том, что количество и качество секса ставятся в зависимость от числа и стоимости подарков.

Мишенью воздействия на спонсора являются его сексуальные потребности. Приманкой — качества секса: наиболее впечатляющ он после дорогого подарка. Таким образом, адресат приучается к мысли о том, как получить лучший секс.

Прикрытием манипулятивного характера этих отношений является тезис, что сила любви спонсора проявляется в количестве денег, потраченных на любовницу. Ее же ласки являются адекватным по силе ответом любовью на любовь.

Насмешники не могли пройти мимо столь благодатной для зубоскальства темы:

В купе поезда, идущего на юг, беседуют две дамы:

— Надеюсь там купить шубу за 500 долларов.

— Мне такого спонсора не найти.

— Ну найди двух по 250.

— Да и таких тоже.

— Ну тогда пять по 100.

Мужик с верхней полки:

— Как дойдете до 5 долларов, позовите меня!

Или вот уже и вовсе с расчетом на сочувствие:

Хорошо моряку — в порту его ждет девушка!

Хорошо дальнобойщику — девушка ждет его на стоянке!

Хорошо проводнику — девушка ждет на вокзале!

И только девушке плохо: то в порт, то на стоянку, то на вокзал…

Сексуальная зависимость

Супруг, сексуальные потребности которого превосходят потребности другого супруга, находится от него в зависимости по части удовлетворения этих потребностей. Это может быть и муж, и жена. Все зависит от природного темперамента, состояния здоровья, возраста, опыта.

Довольно типичной является возрастная закономерность. В первые годы брака чаще более «озабоченной» стороной является муж.

Гиперсексуальность молодых приходится на период, когда молодая жена находится в состоянии беременности, вскармливания и ухода за младенцем.

Недосыпания, усталость, тревога за ребенка не способствуют сексуальным устремлениям женщины в это время. Инициатором интимной близости является в основном муж. В ее власти — согласиться или отказать. Тем самым молодая женщина приобретает власть над супругом.

Не все молодые женщины разумно такой властью пользуются. Некоторые из них манипулятивно распоряжаются в этот момент мужем, как собственностью. Унижения, которыми нередко подвергаются мужчины, и неудовлетворение сексуальной потребности приводят к появлению внебрачных связей, что закладывает основу для распада семьи.

Однако через определенное время положение может измениться. Сексуальные потребности женщины постепенно возрастают, потребность и возможность мужчины — ослабевают. Теперь жена попадает в зависимость от мужа по части секса. И это может продолжаться довольно долго: как говорят в народе — в 45 баба ягодка опять.

Идет заседание суда. Слушается дело об изнасиловании.

Прокурор:

— Потерпевшая требует повторного следственного эксперимента!

Находятся женщины, которые вместо помощи мужу в сексуальном плане в период его меньшей сексуальной активности используют это обстоятельство для манипулирования.

— Милый, сходи в магазин за продуктами.

— Не мужское это дело!

— Ах, не мужское? А ну тогда быстро раздевайся и иди в постель, я сейчас приду!

— Что, пошутить нельзя? Где сумка?

Мишенью воздействия является болезненное отношение мужчин к случаям "мужской несостоятельности", боязни прослыть импотентом.

Намек жены на «слабость» мужа толкает его удостовериться, что это не так с другими. (Что также чревато распадом семьи.)

"Орлы в неволе не размножаются"

К гинекологу пришла женщина:

— Аджабаев не хочет на мне жениться, сделайте мне аборт.

На следующий день пришла другая и тоже сказала, что Аджабаев не хочет на ней жениться. Потом — еще одна, еще и еще. А потом пришла женщина и пожаловалась, что у нее нет детей.

— А кто твой муж?

— Аджабаев.

Пригласил доктор Аджабаева.

— В чем дело? Многим вашим подругам я сделал аборт, почему же у вашей жены нет детей?

— Аджабаев в неволе не размножается!

По нашей терминологии подобная измена является контрманипуляцией: жена манипулировала с целью побудить его к сексуальной активности, он принял эту игру, но на "другом поле", поскольку от жены терпит унизительные намеки.

Описанные выше коллизии могут происходить в любом возрасте, если по темпераменту или состоянию здоровья один из супругов превосходит (тем более значительно) другого.

Как и ранее, скрытое управление на сексуальной почве мы не относим однозначно к манипулированиям — все зависит от целей и используемых средств.

Манипуляция "Фригидная женщина"

В компании друзей жена напропалую кокетничает, флиртует, а придя домой, преспокойно засыпает "зубами к стенке", бормоча: "Дорогой, я сегодня так устала…"

Это нередко встречающаяся семейная игра, которая ведется обычно супругами с большим стажем.

Здесь «фригидность» (то есть сексуальная холодность) — способ уклониться от скуки и однообразия в сексе. Когда все надоедает, хочется прикинуться снежной королевой. На самом деле, как утверждают сексологи и психологи, не бывает от природы холодных женщин, но зато есть жены, которые строят из себя недотрог.

Манипуляция "Я такая неприступная"

Эту игру обычно затевают женщины с сильным характером, для которых отношения с мужчиной — вечное поле битвы. *Главное для нее — ни в коем случае "не унизить" себя, потянув мужчину к постели: "Я вся такая холодная, неприступная — добейся меня!"*

Таким женщинам хочется, чтобы за ними всю жизнь волочились, завоевывали, брали «крепость» штурмом или измором. На обиженный вопрос мужчины, почему вчера она уклонялась от близости, отвечает: *"Ты*

этого не очень хотел" или *"Ты не был достаточно настойчив"*.

Опасность этой манипуляции в том, что нельзя одну и ту же крепость всю жизнь брать с одним и тем же азартом.

Жена собирается к зубному врачу и надевает новое белье.

Муж спрашивает:

— Зачем?!

— Ах, дорогой, кто знает, каким подлецом он может оказаться!..

"Женская логика" или средство воздействовать на мужа нашли свое отражение в следующих ситуациях.

* * *

Что нужно, чтобы произвести впечатление на женщину:
— говорите ей комплименты,
— уважайте ее,
— ласкайте ее,
— обнимайте ее,
— защищайте ее,
— тратьте на нее деньги,
— поите ее вином и кормите в ресторанах,
— покупайте ей то, что она хочет,
— слушайте ее,
— поддерживайте ее,
— идите ради нее на край света.
Как произвести впечатление на мужчину:
— разденьтесь и приготовьте пожрать.

Манипуляция "Тебе только это и надо"

Вот довольно расхожий вариант: *"Все мужчины скоты, вам только одно и нужно"*. Или: *"У тебя одно на уме, а на меня, на детей и на то, что нет денег, тебе наплевать!"*

Цель подобных высказываний — побудить мужчину к активности в подсказываемых женой направлениях. Если же надежды на это уже нет, то скандал здесь — средство избежать секса, который из проявления любви стал разменной монетой.

Опасность этой манипуляции в том, что она почти всегда порождает сильнейшую контрманипуляцию. Муж принимает игру и считает себя обиженным как мужчина. Тем более, что согласиться с этим подчас проще,

чем что-то менять. А сексуальные потребности можно удовлетворить и на стороне. «Подобрать» такого "сексуально брошенного" мужчину сможет почти любая, кто этого пожелает, особенно если он что-то из себя представляет. В отличие от участников следующего диалога:

* * *

Сидят два аксакала. Один спрашивает:
— Ты помнишь, как мы с тобой в молодости за девочками бегали?
— Как бегали — помню. Но не помню — зачэм.

* * *

Сосед встречает соседку.
— Леночка, а твой муж где?
— В командировке.
— Так я на ночь приду?
— Я тебе что, проститутка?
— Да что ты?! У кого сейчас на это денег хватит?

* * *

Один курортник написал на скале возле моря: "Был тут с женой. Чудесно! Ваня".

Через некоторое время рядом появилась еще одна надпись: "Был тут без жены. Намного лучше. Вася".

Манипуляция "Импотент"

Ее разыгрывают и мужчины, и женщины. Обычная причина — неудовлетворенность сексом, его однообразие.

Партнер(ша), мечтающий(ая) о сногсшибательном сексе, обвиняет другую сторону в неизобретательности, неактивности, неспособности к настоящему сексу. Отражением распространенности этой ситуации является, например, успех такого «шлягера», исполняемого А. Буйновым: "Ты меня не трожь этой ночкой темной… Лучше уж никак, вместо «как-нибудь»…

В гротесковом стиле эта ситуация описана в следующей сценке:

Муж и жена в постели. Он быстренько сделал ЭТО и собрался

отвернуться. Жена с возмущением:

— И это все?!

— На сегодня — да.

Жена с размаху дает ему пощечину.

— Дорогая, за что?!

— За то, что ты неумелый любовник!

Муж дает ей мощную затрещину. Жена:

— За что?!!

— За то, что разницу знаешь!

Цель манипуляции состоит в том, чтобы побудить партнера к большей активности. Однако результат чаще бывает обратным. Сексуальная активность — это проявление положительного отношения к партнеру. А чувство вины — эмоция отрицательная. Она убивает желание. Пытаясь «поддразнить» мужчину — не импотент ли он — женщина порождает то, что сексологи называют мнимой импотенцией: с женой он не может, а с другой — пожалуйста. Как в следующей истории.

Мужчина обращается к врачу:

— Доктор, помогите, у меня с женой ничего не получается.

— Да не волнуйтесь. Вылечим, медицина у нас все может, еще и по девкам, как молодой, пойдете!

— Доктор! По девкам я хоть сейчас. Вы сделайте, чтобы у меня с женой получалось!

Когда манипулятор — мужчина, то свое нежелание секса с женой он и прикрывает той же мнимой импотенцией. Причина же обычно банальна: у него есть любовница, и на двоих не хватает сил и/или желания.

Как видим, и эта манипуляция представляет серьезную угрозу для полноценного супружества.

Встречаются две подружки. Одна восхищенно говорит:

— Мой муж — ангел!..

— Да, — кивает вторая, — мой тоже не мужчина.

Защита мужчины от этой манипуляции различна. Пассивная: не подавать виду, что озаботился этой проблемой, но предпринять превентивные меры. Повышению сексуального чувства помогают продукты питания, называемые в кулинарии афродизиаки. Достаточно полный перечень этих любовных снадобий можно почерпнуть из нашей книги [31].

Этому же способствуют: шампанское и красное вино; просмотр эротических журналов и видеофильмов; сексуальное женское белье; взаимные предварительные ласки.

Маленькая девочка молится:

— И пошли, Боже, здоровья мамочке и папочке, хлеб насущный голодающим и немножечко одежды тем бедным женщинам из журнала, который так любит читать папочка.

Поскольку манипуляция «Импотент» может иметь тяжелые последствия и для самого манипулятора, то следует позаботиться и о самозащите. Расставить точки над i: рассказать супругу о своих желаниях и сексуальных фантазиях.

14.3. МАНИПУЛИРОВАНИЕ ПО-ЖЕНСКИ

> Женщины уступили мужчинам под натиском превосходящей силы, но они наносят болезненные ответные удары, главные из которых — выставить мужчину на посмешище.
>
> *Э. Фромм*

Защита от защитника

Природа доверила женщине самое главное — продолжение рода и потому наделила ее особой чувствительностью относительно опасности и потребностью в защите.

От окружающих опасностей женщина находит себе защитника — мужчину. Но, поскольку защитник не идеален и от него самого может исходить угроза, женщина вооружена способом защиты и от мужчины.

Защита эта построена на искусном использовании слабостей мужчины. Если мужская логика настроена прежде всего на то, чтобы адекватно оценивать окружающий мир, то женская логика нужна главным образом для того, чтобы скрыто управлять мужчиной.

Кто кем управляет

Власть принадлежит мужчинам, но управляет мужчиной всегда женщина. Об этом очень хорошо сказано в "Законе Паркинсона": "Умные, мудрые бабушки, сидя дома, всегда управляли государством", потому что они управляли состоянием мужчины, но делали это мягко, ненавязчиво и

тактично.

Впрочем, не всегда это управление является скрытым, что вызывает раздражение окружающих. Например, на супругу Михаила Горбачева жаловались за ее открытое вмешательство в дела управления государством, звонки напрямую министрам. По-видимому, ежевечерних отчетов мужа и данных ему советов ей было недостаточно.

Явление женского единоначалия в семье достаточно распространено, и это нашло свое отражение в устном народном творчестве.

Начинающий актер приходит домой:

— Я получил роль. Буду играть отца семейства.

Отец сочувственно говорит ему:

— Ну ничего, сынок, когда-нибудь получишь роль и со словами.

Если же говорить серьезно, то этот раздел как раз и посвящен многочисленным приемам, благодаря которым в семейном общении женщина обладает громадными преимуществами.

Понимание по-мужски и по-женски

Понять для мужчины — это значит вникнуть в обоснования, проникнуться смыслом, значением. А для женщины «понимание» означает сопереживание.

Преимущество — Мужчина — Женщина

Лучше понимает — Сказанное — Несказанное или недосказанное

Осознает очевидности, понимает абсурдность — Рассудком — Чувством, интуицией

Предпочитает — Логику — Интуицию

Данная таблица показывает те преимущества, которые имеются у женщины в плане возможностей манипулирования, поскольку манипуляции строятся на недосказанности (стержень их — в скрытых трансакциях). Но именно в понимании несказанного и недосказанного женщины значительно превосходят мужчин. Там, где мужчина простодушно видит один смысл, женщина готова увидеть несколько. Причем таких, что мужчине остается только раскрыть рот от изумления.

Принципы манипулирования по-женски

В основе манипулирования заложена определенная логика.

Женская логика — это предмет исследования, который нельзя ни с чем сравнить. К счастью, имеется весьма обстоятельная работа В. Н. Курбатова (см. список литературы), которой мы следуем в этом разделе.

Термин "Принципы женской логики" установлен, так как каждая женщина имеет свои, только ей известные принципы. Она может не осознавать их, но все равно эффектно использовать. То есть речь идет скорее не о единых признаках, а некоторых приоритетах, предпочтениях. Перечислим основные принципы женской логики, на которых базируются чисто женские манипуляции.

Неопределенность высказываний

Одним из стержневых принципов женской логики является **принцип неопределенности**. Проявлением принципа неопределенности являются такие слова, как "я согласна, но при условии…", "да, но…", "возможно, конечно, только вот…". Апофеозом этого служит "ну я не знаю…".

Эта фраза обычно венчает разговор, диалог или рассуждение. В ее тональности присутствуют и нотка раздражения, и неудовлетворенность, и оценка, и волевой акцент на пресечение попыток дальнейшего обсуждения данной темы. Смысл данного выражения может включать в себя в неявном виде следующее: "Поступай, как знаешь" ("Я умываю руки"), "Тебе решать (тебе и отвечать)", "Ты не соглашаешься со мной только из упрямства (гордости, глупости)" и т. п.

Относительность оценок

В разговоре типа: "Не сравнивай, пожалуйста, я это делаю для блага семьи (детей, твоего же блага…)" категорическое требование "не сравнивать" на самом деле выступает чисто сравнительным компонентом.

Всегда понимая, что слово и дело — это, как говорят в Одессе, две большие разницы, женщина дает мужчине возможность поупорствовать в чем-либо. Этот замысел включает в себя две цели. Первая — не затевать домашнюю войну по никчемному поводу, зарезервировав ее для более подходящего случая (при котором непременно припомнится и данная ситуация, но уже в других оценочных категориях). Вторая — иметь возможность сказать в итоге: "Ну я же говорила…" И ведь, действительно,

говорила… Вообще указанный оборот является по своей оценочной сути абсолютно беспроигрышным вариантом при любом развитии событий.

Относясь к мужчине, как к большому ребенку, женщина склонна к уступкам, компромиссам, ни на йоту не отступаясь от того, что ее собственная шкала оценок — единственно правильная. Это даже обсуждению не подлежит.

Упорство в непризнании вины

Редчайший случай, исключение из правил, чтобы женщина сама, без всякого внешнего давления, самокритично сказала: к сожалению, в этом я была не права. И вовсе не потому, что самокритичность менее присуща женщинам, чем мужчинам, Скорее даже наоборот. Мужчинам в большей мере свойственно захлебываться от восторга и самообольщения.

Женское упорство в непризнании вины — тоже категория относительная. Вина или неправота, о которой идет речь, — это не просто женская ошибка, упущение или необдуманный поступок. Это всегда определенный залог в ее отношениях с мужчиной. И признать себя неправой — значит дать слишком большие козыри последнему в последующей позиционной борьбе. А на это женщина пойти не может. Таким образом, женщина обычно не признает своей неправоты исключительно из «стратегических» соображений.

Обычно в таких щекотливых ситуациях, прекрасно понимая свою неправоту, женщина не стремится воевать за уже проигранные позиции. Она либо неопределенно молчит и обходит стороной все, что касается этого больного вопроса, а если уж и вынуждена говорить, то высказывается в такой неопределенной форме, что непонятно, кто прав, а кто виноват.

Неопределенность предпосылок

Женщина прекрасно понимает, что определить что-либо — значит задать такую область значений, которая уже в дальнейшем не меняется. Однако женщина предпочитает не исходить в своих посылках из чего-то неизменного, от нее не зависящего. Она сама предпочитает быть свободной от каких бы то ни было предпосылок. Самый простой путь для этого — каждый раз заново формировать свои посылы. Так, как это выгоднее в сложившейся ситуации. И делается это с очаровательнейшей непосредственностью и непринужденностью. Поэтому неопределенность — есть выражение несовместимости женской логики с

принудительностью. Неопределенность дает большие возможности для маневра. Неопределенность — важнейшее основание женской загадочности, таинственности.

Хозяйка показывает гостье свою квартиру:

— А вот портрет моего бедного мужа.

— О, я и не знала, что он…

— Да нет, ничего плохого. Он действительно бедный.

Многозначность

Если в евангельской притче "либо «да», либо «нет», а что сверх того, то от лукавого" провести границу после слова «нет», то все, что останется слева, — мужская логика, а то, что окажется справа, — женская. Может, поэтому женщины считают, что их логика более права, чем мужская?

Вообще в женском арсенале выражения типа "может быть" являются ключевыми.

Между твердыми «да» и «нет» лежит целый спектр различных полутонов: "почти да", "скорее да, чем нет", "ни да, ни нет", "скорее нет, чем да", "почти нет".

И все это многоцветье оказывается во власти женского "может быть".

Одно и то же, но в разных устах…

Мужское "может быть" значительно ближе к форме отказа, к отрицанию, к выражению досады и раздражения… Уже простые бытовые примеры убеждают нас этом. Так, если жена напоминает мужу о необходимости что-то сделать, а он отвечает: "Ну хорошо, хорошо, может быть, на будущей неделе…", то девять женщин из десяти поймут, что это означает досадливое отмахивание. Женское "может быть", напротив, обещает очень многое…

Сравним мужское и женское «нет». Мужское «нет» близко по смыслу тому, как говорил герой чеховского рассказа "Письмо к ученому соседу" отставной поручик Василий Семи-Булатов, который проживал в селе Блины-Съедены: "Этого не может быть, потому что этого не может быть никогда".

Женская отрицательность имеет весьма специфический характер. И это понятно. В вечном конкурсе жизни женщина не может сказать «нет» и, как ножом, отрезать. Это просто будет необдуманно. Женщина отказывает, но всегда оставляет надежду, вероятность согласия. Но согласия лишь с тем, кто проявит нужную меру терпимости, понимания или терпения.

И нет большего разочарования женщины в мужчине, чем такая

ситуация, когда после отказа мужчина прекращает всякие попытки добиться согласия. Для женщины такой мужчина — совершенно конченый человек. Поэтому по своей природе женское «нет» имеет селективный, тестирующий и оценивающий характер. Сказав «нет», женщина имеет возможность обещать, но на конкурсной, альтернативной основе…

Женское "может быть" — это игривое, кокетливое и многообещающее «да».

Принцип практичности

Практичность женской логики обусловлена самой природой женщины. Практичность — это то качество, которым природа (или Бог) наделила женщину, предназначив ее для заботы о продолжении рода и об очаге. Ее ошибки слишком дорого обходятся. Это различное отношение к ошибкам прочно вошло в психологию пола. Даже народные поговорки и присказки отражают это, например: "Мужний грех за порогом остается, а жена все в дом несет".

Женская ошибка — более серьезный факт. За нее часто приходится расплачиваться слишком многим… Поэтому практичность — весьма определенная гарантия благополучия и безопасности, орудие против обмана.

Кто-то из великих сказал, что обмануть можно кого угодно: политика и солдата, ученого и поэта. Невозможно обмануть только домохозяйку. Естественно, мы не ставим знака равенства между домохозяйкой и женщиной. Но, как говорится, пусть тот первым бросит в меня камень, кто докажет, что домохозяйка не женщина.

Понуждение к действию

Не принимать решения самой, а подтолкнуть мужчину к принятию решения и к действию, желательным для нее.

Это безупречная с точки зрения практичности тактика. Вся ответственность при этом возлагается на мужчину, и при любом исходе женщина в выигрыше.

Понуждение мужчины к действию очень хорошо просматривается в «женских» песнях. Например:

Ой, Морозов, ты слышишь, Морозов,
За меня себя замуж отдай!

Блестящая конструкция! Или вот еще:
Никому не поверю, что другую ты любишь,
Приходи на свиданье и меня не тревожь.
Неужель в моем сердце огонечек потушишь?
Неужели тропинку ты ко мне не найдешь?

Строчки вторая, третья и четвертая содержат подталкивание к желанным для певуньи действиям мужчины, подкрепляемое упреками.

Не теряй же минут дорогих,
Назначай поскорее свидание.
И учти, что немало других
На меня обращают внимание.

Первые две строки содержат не только указание, но и срочность его исполнения. Заключительные строки представляют собой нажим в виде скрытой угрозы.

Но все-таки явное предпочтение отдается открытому указанию, что делать. Это находится в полном соответствии с приведенной выше таблицей — ведь мужчины лучше понимают сказанное. Скрытое же воздействие подталкивает к действиям, намеченным и озвученным женщиной.

Подобных примеров можно привести множество. Ведь особенности женского мышления настолько для женщин естественны, что пронизывают все, что источают их уста.

Примеры женских манипуляций

Ты — женщина. И этим ты права.

В. Брюсов

Женская логика

В традиционной логике есть определенные правила, очерчивающие последовательность действий и их результат. В отличие от этого женская

логика чурается всякой предопределенности и может быть названа «непринужденной» логикой. С точки зрения мужчины понять ее невозможно, хотя почувствовать ее силу довелось многим.

Вызов мужской чести

Мужчины гордятся тем, что они родились именно мужчинами. Женщины, как правило, гордятся тем, что они — женщины.

Женщины нередко используют мужскую гордость для манипулирования мужчиной. Говоря "не будь(те) бабой, они подталкивают мужчину на уступки.

Знаменитые художники слова оставили нам описание более изощренных манипуляций подобного рода в ситуациях, куда более драматических. Среди 1500 произведений Лопе де Вега (1562–1635) есть пьеса "Дань из ста девушек". Сюжет ее таков.

Испания отправляет в Египет сто испанских девушек, предназначенных в жены арабам, — так верховный властелин арабов использует право взимать дань с побежденных. Герой пьесы, Нуньо Озорио, сначала охвачен возмущением, получив приказ своего короля доставить «транспорт» по назначению, но затем долг заставляет его подчиниться распоряжению. Он сам занимается «изъятием» из соответствующих семей девушек, на которых пал жребий. Слыша вопли несчастных, он полон глубокого сочувствия, но чувство долга Нуньо перед королем сильнее. Перелом наступает благодаря поведению одной из девушек, Санчи, которая, кстати, в финале пьесы становится женой Нуньо.

По пути к арабам Санча вдруг раздевается донага и в таком виде расхаживает по кораблю среди подруг и конвоя: все считают ее сумасшедшей. Однако, увидев арабов, она тотчас закутывается снова в одежды. Нуньо хочет выяснить мотивы ее странного поведения. Санча объясняет, называя при этом Нуньо «трусом» и "позором человечества". Известно, что женщины друг перед другом наготы не стесняются. А перед таким конвоем наготы стесняться тоже нечего, так как конвоиры-то еще и слабее, и трусливее любой женщины! Но когда Санча увидела мавров, настоящих мужественных мужчин, о, тут она сразу набросила на себя одежды. Так чем же она унизила женскую честь, сбросив одежды перед жалкими трусами?

Слова Санчи сильно задевают мужскую честь Нуньо. Как? Он, гордый рыцарь, герой, назван «бабой» и оценен соотечественницей гораздо

ниже, чем мавры? Слова Санчи глубоко унижают Нуньо, а тон ее повергает его в ярость. Он клянется кровью отцов, что не потерпит издевательства женщины! Но если она права? Так вот, значит, куда заводят соглашения и приказы короля Альфонсо? И Нуньо отдает распоряжение готовиться к бою с маврами, хотя их пятьсот, а испанцев всего сотня. Но коль скоро оказалась задетой его гордость, он пересмотрел свою позицию, и победу одержало то чувство долга, которое опиралось на мужскую честь, обязывающую защитить слабых женщин.

Правило неожиданности

Женщина не может допустить однообразия, поэтому и женская логика разнообразна, в основе ее лежит **неожиданность**.

Женщина тяготеет к привычности, комфортности, покою, устойчивости и надежности по отношению к себе. Состояние же мужчины вечно комфортным быть не должно. Прежде всего его должна беспокоить проблема женщины, ее загадочности, неповторимости, непредсказуемости.

Неожиданные повороты в развитии темы — наиболее частые приемы в женском доказательстве.

Манипуляция "Смена пластинки"

Резкий переход к другой теме, например неожиданной фразой: "Тебе лишь бы поговорить" или "А! Тебя ничто не интересует!"

Суть данного приема в том, что предметом обсуждения вдруг становятся личные качества оппонента. Разумеется, подобный поворот совершается не для того, чтобы восхвалить его, а исключительно для того, чтобы любое дело перевести в персональное. Далее идут возложение личной ответственности и спрос за конкретное деяние. Вслед за этим обычно следует обобщение, после чего уже обвиняемый становится ответственным практически за все несчастья. Легкий скачок — и предмет обсуждения уже иной: несчастная женская доля и загубленная молодость.

Трансактный анализ этой манипуляции показывает, что сначала женщина «переводит» мужчину из позиции Взрослый в позицию Дитя (обвиняемый), а затем сама переходит на позицию Родитель (критикующий)

Манипуляция "Неожиданный вывод"

Поворот в развитии темы может быть достигнут неожиданным выводом или даже выпадом. Это в основном соответствует главной цели женского доказательства: не доказать, а поразить! Одно дело поразить — значит озадачить партнера, другое — потрясти, третье — поставить в состояние неопределенности. В числе вариантов — стремление зародить сомнение, что-либо инкриминировать, обеспокоить.

"У всех мужья как мужья, а мне, вот уж слава тебе, Господи, как повезло…" или "Вот у подруг мужья: все в дом, все в дом, а тут…". Сравнение всегда избирается по самому невыгодному признаку. Будь он хоть трижды лауреат, все равно в данном сравнении он — пустое место. И всяческие воззвания к совести, напоминания о том, что им сделано немало, вызовут только укоризненное покачивание головой или презрительную усмешку. Трансактная схема данной манипуляции — такая же, как…

Принцип собственной правоты

Мир женщины — это в первую очередь мир ее семьи. Женщина уверена, что семья — это прежде всего она сама. И это действительно так. Ведя фактически все домашнее хозяйство, занимаясь детьми, она и является основой семьи.

Будучи более эмоциональной, женщина задает и эмоциональную атмосферу в семье.

Не случайно, говоря о семье, женщины обычно говорят "у меня", а не "у нас".

Поэтому все, что она делает, освящается интересами семьи.

Но нашим зубоскалам неймется, и они готовы посмеяться и над этим женским убеждением.

— Решила вернуться к мужу.

— Почему?

— Не могу спокойно смотреть, как этот негодяй живет в свое удовольствие…

Женщина считает себя изначально правой во всем, что касается мужчины. Как тут не вспомнить слова Крауссе: "Когда женщина не права, первым делом нужно попросить у нее прощения".

Манипуляция "Приписывание другой причины"

Женщина исключительно часто пользуется этим принципом для опровержения и критики. Например, в ответ на сообщение мужа, что на

будущей неделе ему придется выехать в командировку, она в полную меру использует данный принцип. И тогда в итоге оказывается, что причина командировки — либо мужской эгоизм ("Хочешь поразвлечься, вот и едешь"), либо стремление угодить начальству, бесхарактерность ("Когда тебе надо, ты разобьешься в лепешку, но выполнишь все, что ни попросит тебя Иван Иванович"). Сокрушительность довода усиливается, когда становится известным, что в группе командируемых — некая особа… ("Ну теперь мне все понятно, почему ты так внезапно бросаешь все свои дела и мчишься сломя голову невесть куда…").

Приписывание другой причины производится так, чтобы скрытая трансакция от женщины к мужчине адресовалась к позиции Дитя.

Манипуляция "Красноречивое молчание"

Молчание мужчины означает, что ему нечего сказать, во всяком случае так понимают это женщины: "Тебе и сказать нечего!"

Другое дело — женщины:
Поэт так не умеет сочинять,
Как женщина умеет дать понять.
В. Вишневский

Женское молчание, а тем более красноречивое, — это молчание совсем другого сорта: это выражение обиды. Оно относится к числу наиболее убедительных способов доказательства по-женски.

Здесь скрытая трансакция Р->Д задается невербальным проявлением (греметь посудой, стремительно передвигаться и т. п.).

Манипуляция "Незаконченная фраза"

Многие фразы женщины оставляют неоконченными. Например. "Я тебе говорила, а ты…"; "Ну сколько можно говорить…"; "Ну я не знаю…"; "В конце концов, есть предел моему терпению или нет?..". Обычное нормальное отношение требует, чтобы все точки над і были расставлены. В женской логике этого нет. В самом деле, услышав фразу: "Я тебе говорила, а ты…", ожидаешь, что будет сказано, что же именно такое было сделано

или не сделано. На этот случай уже готовится ответ, реплика, опровержение. Но спусковым механизмом, курком ответной реакции оказывается недосказанное окончание фразы. В этом месте разговора начинается психологическая пауза и появляется некое ощущение моральной правоты и соответственно неправоты. Именно оно давит на «виноватого», заставляя его оправдываться. Именно эти зачетные очки правоты понуждают «неправую» сторону к покаянному тону…

Цель манипуляции — создание психологического превосходства и вызов чувства вины у жертвы. Мишенью воздействия является стереотип: мы ожидаем окончания фразы, чтобы понять в чем дело. Этого и не происходит.

Когда психологическая пауза исчерпает себя, вполне может прозвучать: "Ну что, в оправдание и сказать нечего?" Это вопрос-обвинение, имеющий риторический характер (трансакция "Босс"); независимо от того, будет дан ответ или нет, нападающий остается в выигрыше.

Манипуляция "Ударная фраза"

В ключевых моментах разговора используются так называемые ударные фразы.

Важнейшим ключевым моментом выступает переход разговора на новый эмоциональный уровень. В этом случае моральный перевес получает тот, кто первый скажет: "Не кричи!" (трансакция "Босс"). Обычно первой это удается женщине. И даже если до этого оба говорили на повышенных тонах, психологический перевес и дальнейшую тактическую инициативу получает тот, кто первый озвучил упомянутую ключевую фразу. Решающим моментом оказывается и произнесение последней фразы в споре: за кем последнее слово, тот вроде бы и наверху (позиция Родитель закрепляется в памяти). Никто не хочет обычно упустить такую легкую возможность выигрыша, и, вероятно, поэтому многие споры не кончаются никогда.

Если в споре женщина может использовать какие угодно слова, то в ключевые моменты она применяет только уже неоднократно апробированные ею лично фразы: она знает, что именно они легче всего выводят данного мужчину из состояния равновесия.

Практически все неоконченные фразы выполняют роль тестов. Тестируемыми оказываются мужчины. И в зависимости от их реакции пойдет дальнейшее развитие сюжета.

Манипуляция "Балансирование на грани"

Женская фраза всегда находится на грани различных состояний. Об одной характеристике этого мы уже выше писали, когда отмечали, что женское "может быть" всегда на грани между «да» и «НЕТ». Но есть еще и другие грани: это грани мира и войны, смеха и слез, любви и ненависти, счастья и страдания… Здесь легко впасть в ошибку. Даже не в ошибку, а в вечное заблуждение, свойственное практически всем мужчинам всех времен и народов. Ведь именно мужчины всегда думали, что это они решают: быть или не быть. Как бы не так…

Мужчина, поставленный (причем совершенно неожиданно и немотивированно) на грань любви и ненависти, бывает обычно крайне озадачен и даже беззащитен. Тут он, по мнению женщины, и раскрывает свой характер. Ситуация "на грани" тоже является тестом. Оценив реакцию мужчины, женщина принимает решение: сразу ли вернуться на грань мира или еще немного побалансировать на грани войны (чтобы это лучше запомнилось). Очень редко, но бывает и так, что она принимает решение действовать по принципу "на войне, как на войне". После подобной встряски мужчина теряет известную часть своей заносчивости (по крайней мере на некоторое время), теряет уверенность, понимая всю зыбкость своего положения хозяина и повелителя.

В любом случае перемены в его поведении налицо. Такие балансирования на грани войны и мира в отношениях с мужчиной позволяют женщине управлять им.

Некоторые женщины завершают эту манипуляцию сексом. Тем самым они подслащают пилюлю очередного поражения, которое потерпел ее избранник. В итоге манипулятивный характер всей операции скрывается с помощью сексуальной разрядки.

Манипуляция "Недомолвки"

Еще один аспект незавершенности женских фраз — недомолвки. Они бывают разные, но объединяет их одно — то, что это совершенно блестящее проявление женской изобретательности. Разновидности недомолвки: намек, "случайно обмолвилась", "сообщила по секрету", "лучше бы я об этом не говорила".

Манипуляция "Нагнетание обобщений"

Он: "Ну что ты, все упреки да упреки"…

Она: "Я что, не могу слова сказать? Я что, все должна терпеть? Я в этом доме вообще лишена права голоса! Человек я или не человек?!"

Переводя спорный вопрос в область эмоций, женщина получает значительное преимущество. Во-первых, запас ее эмоций значительно больший, чем у мужчины. Сами эмоции сильнее и выразительнее. Эмоциональное выступление большой силы выглядит как убедительное. А если и нет, то такой напор вымотает мужчину раньше, чем у нее кончится "порох в пороховницах".

Любители черного юмора не упустили случая обыграть эмоциональность некоторых жен:

— Почему вы не спасли свою жену, когда она тонула?

— Я и не понял, что она тонет. Орала, как обычно.

Нагнетание обобщений происходит по следующей схеме. Первый вопрос — риторический (может ли она слово сказать). За ним следует первое обобщение ("все должна терпеть"), затем второе и третье. Причем третье обобщение — снова риторический вопрос, возразить на который невозможно. Этот прием называется **резонанс**.

Еще один способ нагнетания — риторический прием **градация** — доводы повторяются со все возрастающим напряжением: "Я терпела, долго терпела, очень долго терпела! Терпела невнимание, унижение, позор!.."

Противодействовать этому приему можно тоже риторическим приемом. Представить, что вы на трибуне, принять горделивую позу и… "И это говоришь ты, моя избранница!.." Этим адресат осуществляет контрманипуляцию: принимает игру в патетику, доводя ее до гротеска; подтекст — насмешка (Д->Р)

Манипуляция "Разъединение целого на части и их противопоставление"

Например: "Любишь кататься — люби и саночки возить!" "Не путай черное и белое", "Не вали с больной головы на здоровую!"

Само собой разумеется, что «черное», "больную голову" и "возить саночки" предназначено оппоненту, а себе оставить остальное, более привлекательное. Этим достигается значительное моральное преимущество перед супостатом.

Манипуляция "Из многих зол выбирай меньшее"

Она: "Ты не хочешь того, не хочешь этого… Может, ты вообще ничего не хочешь?"

Он: "Ну почему же".

Она: "Вот тебе мое последнее слово, потом пеняй на себя!"

"Много раз «нет», но хотя бы один раз "да".

Женщина специально задает вопросы, ответом на которые может быть только «нет». После нескольких подобных сюжетов она возмущается и задает невинный на первый взгляд вопрос, но именно это и было целью коварной собеседницы.

Манипуляция чисто женская, поскольку слабость женщины вызывает снисхождение и желание помочь. Слабость мужчины вызывает неуважение к нему.

"Первое и последнее слово"

Обычно женщина начинает разговор, она же его и заканчивает. Первыми словами она задает нужную тему и распределение ролей, создает условия для захвата инициативы.

Обычно победителем в разговоре воспринимается тот, кто сказал последнее слово. Победу женщина отдавать не хочет.

"Ахиллесова пята"

Одно из предназначений женской логики — максимально использовать мужские особенности.

Мужской диалог является силовым: не принято уходить от обсуждения сложных вопросов, на аргумент отвечают контраргументом — это похоже на перетягивание каната.

Разговор женщины подобен танцу на натянутом канате — постоянное балансирование в ситуации неопределенности.

Прием "ахиллесова пята" у женщины выглядит так: обнаружив слабое место у оппонента, женщина будет методически бить по нему, не давая отвлечь себя от этого занятия.

Попытки обратить ее внимание на другие, более веские обстоятельства в этом случае бесплодны.

Манипуляция "Отсроченный вопрос"

Она: "Если ты не в состоянии содержать семью, зачем ты женился на мне?"

Вопрос-обвинение.

Манипуляция "Ты сам не знаешь, чего хочешь"

Этот довод опровергнуть практически невозможно, потому что он предполагает необходимость оправдываться. А это уже проигрышная позиция. Не зря женщины говорят: "Оправдываются только виноватые". Но и не сопротивляться обвинению — значит просто признать свою вину. Тупиковая (для мужчин) ситуация.

"Мне простительна маленькая слабость"

Если у женщины оказался сильный оппонент, который вскрыл слабые места в ее аргументации, то в ответ он может получить безукоризненный по своей непосредственности аргумент: "Ну и что? Я же слабая женщина Мне как женщине это простительно".

Манипуляция "Домысливание (досказывание)"

"Ну-ну… — говорит женщина, — я могу досказать твою мысль" или "Что же ты замолчал, говори до конца…". А формулировка: "Угадываю, куда ты клонишь…" — абсолютно неотразима. Продолжение, как правило, дается в нужном ключе. И вся последующая критика оппонента связана с разгромом предложенной самой женщиной концовки. По правде говоря, такие приемы работают и в мужской аргументации, но в женском варианте прием убийственный. Ну что можно противопоставить такому его использованию: "Ты, конечно, не сказал, но ты так подумал…" или "Ты не говоришь так, но хотел так сказать…", или даже "Я согласна, ты не хотел так говорить, но только потому, что тебя сдерживает расчет (выгода, страх, стыд)".

Домысливание — неотразимый женский довод прежде всего потому, что его невозможно опровергнуть. Ведь нельзя опровергнуть то, чего не было.

Впрочем, на самом деле женщины не все говорят, что им приходит в голову:

На серебряной свадьбе гости спрашивают у хозяйки:
— И все эти годы вы ни разу не подумали о разводе?
— Нет. Только об убийстве.

Манипуляция "Ты это говорил!"

И даже если удается опровергнуть это (на что уйдет много времени и сил), то в ответ можно услышать: "Неужели, мне показалось?.." Или более сильно: "Ты так говорил, что мне показалось…" И далее цепь доводов развивается в том направлении, как нужно говорить…

Возможен и возврат к приему «домысливание»: да, не говорил, но ты так подумал… Примерно таким же целям служат родственные приемы: "Ты этого не говорил", "Я это говорила" или "Я этого не говорила". Они представляют очень эффективное средство женской аргументации главным образом потому, что в принципе неопровержимы. А если и осуществляется процесс опровержения, то его легко трансформировать либо в оправдательный, либо в обвинительный процесс (в зависимости от обстоятельств). Первым шагом для этого послужит вопрос: "А почему ты об этом не говорил?" Вторым — будет категорическое утверждение. "Я знаю (догадываюсь), почему ты об этом не говорил!" И, наконец, третьей по счету будет оценка: "Сказать (не сказать) это могут только непорядочные люди".

Признание в небольшой неудаче, чтобы сообщить о большом успехе

Например, одна подруга говорит другой:

— Ну ты представить себе не можешь, как я огорчена…

— Что случилось?

— Моя портниха (называется имя очень известной в городе дорогой и престижной портнихи) испортила мне новогоднее платье. Надо же, как некстати. И ведь сколько я заказываю ей, такого никогда не было, чтобы именно перед балом в шведском посольстве такой конфуз.

Легко догадаться, что цель такого довода заключается в иллюстрации того, что она давно и регулярно пользуется престижным салоном и приглашена на бал в посольство. Лучшее доказательство для этого, чем маленький неуспех, просто трудно придумать. А при случае можно и «испорченное» платье показать…

"Нескромный вопрос"

Жена: "Я видела — ты получил сегодня письмо. От кого?"

Муж: "А почему тебя это интересует?"

Жена: "Не задавай нескромных вопросов".

То, что жену интересует адресат мужа — это нормально, это само собой разумеется. А вот его вопрос — это уже с женской точки зрения «нескромно».

Поскольку «нескромный» вопрос содержит в себе упрек, то важно сбалансировать ответ. Излишняя его, многословность близка к попытке оправдаться ("Что-то здесь не так!" — сразу подумает женщина).

Нормально воспринимается трехкратный перевес отвечающих слов над вопросительными. Меньшее количество воспринимается как невнимательность, пренебрежение.

А вообще, ответом обмануть женщину чрезвычайно трудно. Здесь женская интуиция творит чудеса.

Манипуляция "Ты даже не посмотрел…"

— Милый, как я сегодня выгляжу?

— Нормально, как всегда.

— Тебе все равно, ты даже не посмотрел на меня…

Теперь можно до бесконечности спорить "посмотрел — не посмотрел". Событие произошло, доказать ничего нельзя, однако обвинения брошено. Чувство вины создано.

Именно оно и является целью манипуляции.

Мишенью воздействия является стереотип: муж должен оказывать жене знаки внимания. Приманка — недоказуемость ложности обвинения.

Скрытые упреки

Он: "Ты меня любишь?"

Она: "Конечно, я ведь танцевала с тобой весь вечер".

Он: "Разве это доказательство?"

Она: "Еще бы! Ты же не видишь со стороны, как ты танцуешь!"

Упреки имеют цель создать чувство вины.

— Этот вальс я могу танцевать с вами до утра!

— Вы думаете, что к утру научитесь его танцевать?!

Упреки женщины должны подтолкнуть мужчину сделать нечто, ею желаемое.

Супруг, измученный упреками: "Возможно, у Адама были свои неприятности, но Ева не могла изводить его рассказами о тех мужчинах,

за которых она могла бы выйти замуж".

Упреки могут быть словесные и молчаливые. Последние — это своеобразное упрекающее поведение.

"Танец умирающего лебедя" — самая простая, и потому самая распространенная форма упрекающего поведения.

Включает в себя: безмолвие; редко звучащий, пониженный, как при покойнике, голос; обиженное выражение лица; замедленные, неуверенные движения.

Предполагает возникновение у мужчины комплекса вины: "Ну что я такого сделал?" Если этот вопрос прозвучал, бессловесный упрек дополняется словесным.

Если же мужчина "не созрел", то вступает в действие…

"Танец с саблями"

Прием характеризуется резкими движениями, порывистыми жестами — и все это молча. При этом женщина демонстративно не замечает мужчину. Это открытая форма войны.

"Холодная война"

Накладываются эмбарго на все и вся. Доминирующей позой в фазе холодной войны является "мраморная статуя" — тот же "умирающий лебедь", только не танцующий, а как бы замороженный: никаких движений, никаких звуков. Замерший взгляд, устремленный в одну точку.

Словесные упреки

Они являются элементом как диалога, так и монолога. Выражаются восклицаниями; "Господи, какая же я дура", "Так мне и надо", "Мне же говорили…", "Мама ведь меня предупреждала…" и т. д.

Упрек-сравнение — самый распространенный: "Живут же люди", "А Самойловичи машину купили, он ее теперь на работу и с работы возит…".

Подведем итог

Обилие чисто женских приемов манипулирования мужчиной дает женам в семейных баталиях огромные преимущества перед мужьями. Это нашло отражение и в устном народном творчестве:

* * *

— Палыч, ну и как твоя вчерашняя ссора с женой?
— Какая ссора! Да она приползла ко мне на коленях!
— Класс! И что сказала?
— Вылезай, говорит, скотина, из-под кровати.

* * *

Пьяный мужик возвращается ночью домой. Входит во двор, а из будки выскакивает не узнавшая его собака и начинает лаять.
Мужик:
— Тихо, дура! А то жена проснется, где ты тогда будешь спать?

14.4. СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ В РОМАНТИЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЯХ

Я знаю, как на мед садятся мухи,
Я знаю смерть, что рыщет, все губя,
Я знаю книги, истины и слухи,
Я знаю все, но только не себя.

Франсуа Вийон

Эксплуатация чувства любви

У того, кого мы любим, есть власть над нами. Поэтому в отношениях под названием «любовь» трудно удержаться от управления партнером, от манипулирования им. Многих так и тянет увидеть в партнере любовную добычу, а не личность. Причина здесь в том, что любовные отношения — это взаимная зависимость. А зависимость так и просится быть использованной…

Но манипулирование, как мы многократно убеждались ранее, — опасный вид взаимоотношений. Любовь — одна из высших человеческих ценностей, и следует приложить особые усилия по ее сохранению, а значит

и по защите от манипулирования.

Чтобы защищаться, нужно знать врага в лицо.

Мы приведем здесь перечень манипуляций, дополняющих те, что были приведены в предыдущих разделах этой главы. В них романтические отношения рассматривались через призму супружеских и сексуальных отношений. В этом же разделе предметом анализа являются отношения добрачные.

Мы рассмотрим манипулятивные приемы. Начиная со знакомства и заканчивая свадьбой.

Мужчины-манипуляторы

Мужчина-манипулятор видит в женщине объект сексуального завоевания. Для него женщины — это вещи, а не личности. Число побед, которые он одержал, — это мера его мужественности, а какие личностные потери несут при этом его «побежденные» — для него несущественно.

Для него это, как спорт: чем больше побед, тем выше самооценка манипулятора. Первопричиной такого поведения нередко является комплекс неполноценности, принесенный из детства, юности, или невозможность реализовать себя как личность в других сферах жизни. То есть манипулирование в этом случае — компенсаторный механизм для самоактуализации.

Женщины-манипуляторы "Динамистки"

Женщина-манипулятор использует мужчин, чтобы почувствовать себя более привлекательной. Ей нравится чувство женского очарования, нравится мужское внимание, нравится дразнить и завлекать мужчин, причем не ради конечного результата. Ей нравится сам процесс очаровывания. Она лишь соблазнительница, и крайне манипулятивная женщина получает огромное садистское удовлетворение, отвергая мужчину, который всерьез ею увлекся.

Не следует думать, что таких женщин немного. Доказательством того, что это не так, служит даже изобретенный «пострадавшими» мужчинами термин "крутить динамо". Что как раз и означает: вызвать у мужчины сильное желание — и оставить его наедине с этим желанием.

Приведем пример такой манипуляции.

Манипуляция "Мы же договорились!"

Женщина — мужчине:

— Я обещаю поехать с вами на пикник, если вы пообещаете, что не будете приставать с глупостями.

Далее, вероятнее всего, произойдет одно из двух. Если не будет приставать, — "не мужчина". Если будет, — «нечестный» человек — обещал и обманывает.

Возможны различные защиты от этой манипуляции.

Пассивная: "Я подумаю". По ответной реакции можно будет понять, насколько манипулятивно предложение женщины (Может, это только видимость ее сопротивления, чтобы ей все же поддаться на «глупости», уступить, но "сохранить лицо".)

"Точки над i": "Обещать этого не могу".

Контрманипуляция: "Спасибо, что предупредили. Для меня это было бы тяжелым испытанием" — и отказаться от поездки.

Власть и секс

Мужчины используют власть для получения секса. Самое наглядное подтверждение этого — принуждение к интимным контактам женщин, подчиненных по службе. Распространенность этих явлений ни для кого не является секретом.

Женщины, наоборот: используют секс для получения власти над мужчиной. Путь здесь традиционен: соблазнить — женить на себе — подчинить как супруга.

Как иногда бывает

Иногда эти устремления мужчины и женщины совпадают: он ее принуждает, а она считает, что ловит его в свои сети. Дальше получается по-разному: может быть только одна сторона в выигрыше, но могут быть и обе.

При этом никто не афиширует на людях своих истинных целей. То есть налицо все признаки манипуляции, включая скрытость намерений. Но встречаются иногда случаи, когда одна сторона не скрывает своих намерений. Об одном из таких хочется рассказать.

Автор проводил деловую игру на выпускном курсе одного из факультетов университета. В теме "Разрешение конфликтов" рассматривалась (в числе других) ситуация, когда начальник домогается

близости с подчиненной. Обычно во всех других учебных группах (и студенческих, и более старших по возрасту обучающихся) все искали средства защиты от похотливого начальника. Но в этот раз одна из команд-участниц, состоявшая, кстати, из одних девушек, предложила неожиданную альтернативу: "А зачем, собственно, бороться с начальником? Ведь это крест на карьере, в ближайшие годы по крайней мере. Не лучше ли стать его любовницей и сделать с его помощью карьеру?"

Вот так мы неожиданно получили одно из подтверждений большой прагматической направленности нашей молодежи. Справедливости ради надо, правда, отметить, что девушки эти были все не замужем, и проблем, возникающих в этом случае у замужних женщин, у них не было. К взгляду, ими высказанному, мы еще вернемся.

Невольные соблазнительницы

Известно, что начальники пристают не ко всем сотрудницам, а лишь к некоторым. Именно к тем, кто возбуждает в них соответствующее желание. Что отличает этих женщин?

Исследования этой часто встречающейся ситуации, проведенное специалистами, установило следующее.

Естественное желание женщины нравиться иногда переходит ту незаметную грань, когда у мужчины может возникнуть впечатление ее доступности или он увидит в ее поведении желание быть соблазненной. Коротенькая юбочка, глубокое декольте, обтягивающее платье, полупрозрачная кофточка, распущенные волосы, возбуждающий аромат духов… Слишком близко наклониться, коснуться локоном, нечаянно «позволить» заглянуть в вырез платья, пошуршать колготками нога об ногу… Восхищение мужчиной — взглядом " in словами… Смелые позы (например, склонившись над столом, стоя коленями на стуле), которые могут вызвать соответствующие ассоциации… Жесты и сигналы на подсознательном уровне, воспринимаемые как завлекающие:

· *Прикосновение к волосам.*

· *Поправление одежды.*

· *Продолжительный взгляд и учащенный контакт глаз.*

· *Расширение зрачков и румянец на щеках.*

· *Встряхивание волосами.*

· *Демонстрация гладкой нежной кожи своих запястий (например, во время курения держать сигарету на уровне шеи или плеч, обнажив*

запястье; при этом оно направлено обычно в сторону того из мужчин, кто наиболее интересует курильщицу).

· Покачивание бедрами (подчеркивающее прелести…).

· Взгляд искоса, украдкой.

· Слегка приоткрытый рот, влажные губы.

· Яркая губная помада, «рисунок» припухлых губ.

· Поигрывание туфелькой на пальцах ноги.

· Переплетение ног, при котором они как бы выстраиваются на одной линии, направленной на объект интереса женщины.

· Медленное закидывание ноги на ногу перед глазами мужчины и медленное возвращение их в обратное положение.

· Нежное поглаживание бедер рукой, часто при этом женщина говорит тихим низким голосом.

Автор привел этот перечень не в качестве пособия по соблазнению. А наоборот, чтобы обратить внимание, как много обстоятельств может возбудить мужчину и спровоцировать его на агрессию. Возбужденный мужчина может воспринимать последующие отнекивания женщины лишь как элемент ритуала, дань традиции или желание набить себе цену. Ибо подсознательным сексуальным сигналам человек доверяет больше, чем словам.

Чтобы предупредить подобные эксцессы, в солидных фирмах выработаны правила, которым всякая сотрудница должна неукоснительно следовать.

Одежда ее должна быть сугубо деловой. Косметика — умеренной. Колготки (чулки) обязательны в любое время года, даже в самую невыносимую жару, и т. д.

К сожалению, у нас некоторые женщины одеваются на работу так, будто главная их задача — понравиться (а не работать), и ведут себя раскованно, не задумываясь о возможных последствиях.

Таким образом, мы нередко имеем дело с неявным провоцированном женщиной сексуальной агрессии.

Искусительницы

Отдав должное женщинам-жертвам собственной непредусмотрительности, перейдем к тем, кто, как и упомянутые выше выпускницы университета, желает сделать карьеру через постель начальника.

Приведенные выше завлекающие сигналы женщины оказывают

огромное воздействие на мужчин на подсознательном уровне.

Женщина, желающая понравиться, обратить на себя внимание мужчины, интуитивно подает большое количество подобных сигналов.

Установлено, что мужчины выбирают в большинстве случаев ту из знакомых женщин, которая сначала выбрала его.

А дальше уже все зависит от ближайших и долгосрочных планов искусительницы — поддержать в любовном томлении до венца или привязать к себе еще сильнее интимной близостью.

Таким образом, привлечение женщиной внимания мужчины является скрытым управлением им со стороны женщины.

В купе едет парень с девушкой в невероятно короткой юбке.

Парень снимает с себя, куртку и кладет девушке на колени:

— Прикройтесь… И вам теплее будет, и я дрожать перестану.

Безмолвный язык

Мужчины подсознательно воспринимают сигналы готовности женщин к контакту. Правда не все, а только те, у которых в этом потребность.

Евнух плачется своему молодому племяннику:

— Что делать?! Султан пресытился своим гаремом, требует что-то новенькое, чтоб его взволновало. Новые наложницы, которых я привожу, вызывают у него разочарование. Грозится отрубить мне голову, если срочно не найду ему ту, от которой у него взыграет кровь.

— Я помогу тебе, — говорит племянник.

С этими словами отправился он в город, на базар. А вернувшись, указал, где найти ту, что взволнует султана. Девушку привезли в гарем.

Наутро счастливый евнух прибежал благодарить племянника — султан доволен!

— Как ты нашел ее?! — воскликнул дядюшка.

— Для этого нужно быть не евнухом, а мужчиной, — ответствовал юноша.

"Помогите женщине!"

Предложим тему скрытого управления мужчиной со стороны женщины. Еще один подход в этом демонстрирует следующая выдержка из "Писем к незнакомке" Андре Моруа (Мн.: Русь Белая, 1993):

"На днях я прочел в одной американской газете статью, которая бы вас позабавила. В ней одна американка обращается к своим сестрам,

женщинам. "Вы сетуете на то, — пишет она, — что не можете найти себе мужа? Вы не обладаете той неотразимой красотой, к какой Голливуд, увы, приохотил наших мужчин? Вы ведете замкнутый образ жизни, редко бываете в обществе? Словом, у вас почти нет знакомых мужчин, а те, среди которых мог бы оказаться ваш избранник, не обращают на вас внимания?

Позвольте же дать вам несколько советов, которые мне самой очень пригодились. Я полагаю, что вы, как и многие из нас, живете в небольшом коттедже; вокруг — лужайка неподалеку — другие такие же дома. По соседству с вами, без сомнения, обитают несколько холостяков.

— Ну конечно! — скажете вы мне. — Да только им и дела до меня нет.

— Так-так! Тут-то как раз и подойдет первый мой совет. Приставьте к стене своего домика лестницу, влезьте на крышу и принимайтесь за установку телевизионной антенны. Этого довольно. Тотчас же к вам устремятся, точно шершни, привлеченные горшочком меда, все мужчины, живущие окрест. Почему? Потому что они обожают технику, любят что-нибудь мастерить, потому что все они считают себя умелыми и искусными… а главное, потому что им доставляет огромное удовольствие показать женщине свое превосходство.

— Да нет же! — скажут они вам. — Вы не знаете, как за это взяться. Позвольте-ка сделаю я…

Вы, разумеется, соглашаетесь и с восторгом взираете на то, как они работают. Вот вам и новые друзья, которые к тому же признательны вам за то, что вы дали им случай блеснуть.

Для стрижки газона, — продолжает американка, — у меня имеется каток с электрическим мотором; я без труда управляюсь с ним, двигаясь вдоль лужайки. До тех пор пока все в порядке, ни один мужчина не появляется на горизонте. Стоит же мне захотеть, чтобы соседи мною заинтересовались, нет ничего проще — я вывожу мотор из строя и делаю вид, будто озабоченно ищу причину поломки. Тут же справа от меня появляется один мужчина, вооруженный клещами, а слева — другой с ящиком инструментов в руках. Вот наши механики и в западне.

Та же самая игра на автостраде. Остановитесь, поднимите капот машины и наклонитесь с растерянным видом над свечами. Другие шершни, охочие до похвал, в свой черед остановятся и предложит вам свои неоценимые услуги. Имейте, однако, в виду, что замена колеса или накачивание шины для них — занятие мало привлекательное. Эта работа хоть и нехитрая, но зато трудоемкая и почета не сулит. А для мужчины,

владыки мира, самое главное — выказать свое всемогущество перед смиренными женщинами. Сколько подходящих женихов в одиночестве катят по дорогам и, сами того не подозревая, желают только одного — найти себе спутницу жизни вроде вас — простодушную, несведущую и готовую восхищаться ими! Дорога к сердцу мужчины, как вехами, отмечена автомашинами.

Я полагаю, что эти советы и впрямь полезны, когда речь идет об американцах. Будут ли они столь же действенны применительно к французам? Пожалуй, нет; но у нас есть свои уязвимые места. Нам нравится восхищаться речами и звонкими фразами. Попросить профессионального совета у финансиста, политического деятеля, ученого — один из способов покорить мужчину, и он также рассчитан на неистребимое тщеславие мужской половины рода человеческого. Уроки ходьбы на лыжах, уроки плавания — превосходные силки для мужчин-спортсменов.

Гете в свое время заметил, что нет ничего привлекательнее, чем занятия молодого человека с девушкой: ей нравится узнавать, а ему — обучать. Это верно и по сей день. Сколько романов завязывается за переводами из латыни или за решением задачи по физике, когда пушистые волосы молоденькой ученицы касаются щеки ее юного наставника! Попросить, чтобы вам разъяснили сложную философскую проблему, слушать объяснение с задумчивым видом, повернув голову так, как вам особенно идет, затем проникновенно сказать, что вы все поняли, — кто способен устоять перед этим! Во Франции путь к сердцу мужчины проходит через его ум".

МУЖСКИЕ ПРИЕМЫ ПРИВЛЕЧЬ ВНИМАНИЕ ЖЕНЩИН

Жесты

Среди жестов — это так называемые "жесты прихорашивания": разворачивает плечи, выпрямляет спину, втягивает живот (если он есть); поправляет галстук, одергивает пиджак. Если сидит, то широко расставив ноги.

Женщины, будучи от природы более наблюдательны, чем мужчины, и более тонко организованными, мгновенно воспринимают эти скрытые сигналы готовности мужчины к контакту.

Как сидят мужчины

Многие наверняка замечали, что юноши и молодые мужчины почти всегда сидят, широко расставив ноги. В общественном транспорте это особенно заметно, когда на сиденье, рассчитанном, на двоих, второму трудно поместиться рядом с таким "широко сидящим" пассажиром. Мужчины более старшего возраста обычно сидят "более скромно".

Эти обстоятельства суть проявления степени сексуальной готовности в различных возрастах. Юноши и молодые мужчины гиперсексуальны и всегда готовы к новым контактам, что автоматически проявляется в их позе.

Любопытство — не порок

Молоденькая девица с удовольствием пела перед гостями; она была очень хороша собой, и потому все превозносили ее до небес. Только один юноша хранил молчание.

— Ну а вы? — не выдержала она наконец. — Вам не нравится, как я пою?

Так он стал ей интересен. Мишенью скрытого воздействия молодого человека на девушку было естественное желание женщин нравиться как можно большему числу мужчин. А приманкой — женское любопытство.

Быть "одним из" — почти наверняка означает неудачу.

Манипулятор Печорин

М. Ю. Лермонтов в "Герое нашего времени" подробным образом описал манипулятивный способ вызвать любовь женщины к мужчине.

В то время как все свободные мужчины желали познакомиться с хорошенькой княжной Мери, Печорин упорно этого знакомства избегал. Сначала это вызвало любопытство, затем — ее раздражение. Встречаясь ежедневно на бульваре, у минерального источника, он "употреблял все силы на то, чтобы отвлечь ее обожателей". Ту же цель преследовали его приглашения поклонников Мери к себе в гости — и "шампанское торжествует над силою магических ее глазок".

Княжна окончательно «возненавидела» Печорина после того, как он перекупил за большую цену ковер, который ей очень хотелось купить, а затем велел провести мимо ее окон свою лошадь, покрытую этим ковром.

Однако стоило Печорину сделать шаг к знакомству и примирению, как ненависть Мери мгновенно испарилась, и на ее месте вспыхнула любовь.

Многие пострадавшие от убитой предательством любви знают: до ненависти один шаг. Мы же хотим обратить внимание на обратное:

ОТ НЕНАВИСТИ ДО ЛЮБВИ — ПОЛТОРА ШАГА

Многоходовая манипуляция

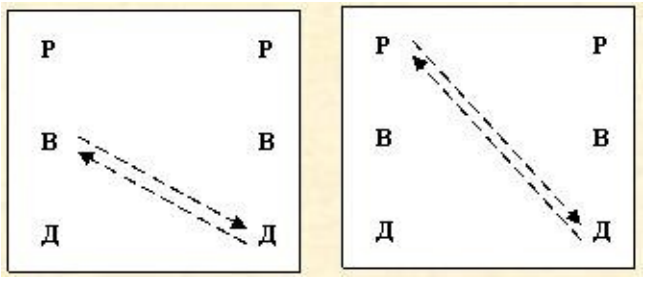
Манипулятивная игра Печорина состояла из нескольких этапов. Первый — вызвать у Мери желание познакомиться. Мишень и приманка здесь такие же, как в предыдущем сюжете с девицей-любительницей петь.

Второй этап — вызвать чувство ненависти. Мишенью воздействия является уязвленное самолюбие. Приманкой — возможность мстить Печорину, вызывая восхищение поклонников эпиграммы на него.

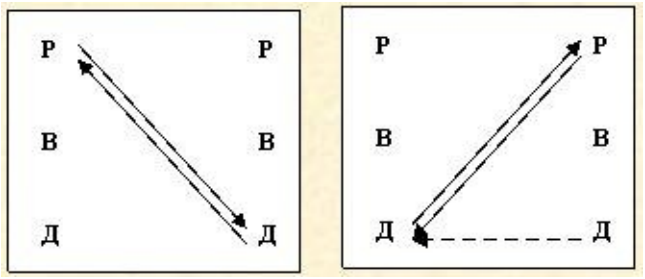
Третий этап — проявление манипулятором симпатии. Он добровольно, без принуждения признает свое поражение. Это вызывает чувство благодарности у жертвы, с помощью которого ненависть сменяется сильным положительным чувством.

Трансактная схема манипуляции

Трансактный анализ этой манипуляции показывает следующее. На первом этапе при отсутствии явных трансакций (никакого общения нет) присутствует скрытая трансакция В->Д: Печорин занимает позицию Взрослый (они незнакомы, никаких дел у него к ней нет). Под влиянием чувства любопытства Мери оказывается по отношению к нему в позиции Дитя (рис. 42, *а*). Далее, действуя ей назло, он переходит в позицию Родитель (отрицательное отношение к девушке), а она актуализируется в позиции Дитя (чувство ненависти) — рис. 42, *б*. Эта трансакция становится явной, когда Печорин оттеснил от испугавшейся Мери пьяного господина (рис. 42, *в*). На заключительной стадии манипуляции Печорин признает себя виноватым (позиция Д), отдавая ей позицию Родитель (оценка его действий). Ее чувство благодарности не озвучивается, поэтому изображено как скрытая трансакция Д<-Д (рис. 42, *г*).



а б



в г

По данной схеме манипулировал не только Печорин. Находятся и другие любители таких опытов. Мы взяли для анализа этого типа манипуляций именно Печорина, поскольку персонаж этот известен каждому со школьной скамьи.

К слову сказать…

…вызывает удивление, что из блестящей лермонтовской прозы именно "Герой нашего времени" входит в школьную программу старшеклассников. Учить молодых людей на примере Печорина манипулированию в сфере тончайших человеческих чувств — занятие не из благородных. Ведь манипулятивный характер действий Печорина прописан открытым текстом: завоевание благосклонности Мери было предметом пари Печорина с Грушницким и вызвано желанием «насолить» последнему. Не появится ли у "юношей, обдумывающих житье", искушение повторить этот жестокий опыт на своих сверстницах? Ведь бессердечность, с которой обошелся Печорин с Мери, может стать для некоторых притягательной. Все знают, как заразительны дурные примеры.

Тем более, как отмечают учителя русской литературы, многие качества Печорина вызывают у юношей симпатию: его ум, проницательность,

умение добиться своего, смелость и то, что он не боялся рисковать ради защиты чести женщины своей жизнью. То есть качества, которые для юношей являются наиболее привлекательными (молодые люди пишут об этом в сочинениях, высказываются на уроках при обсуждении "образа Печорина"). Герой, выведенный Лермонтовым как заведомо отрицательный, сегодня, когда моральные критерии более размыты, нежели это было в дворянском обществе полуторавековой давности, может стать примером для подражания. Не случайно учителя отмечают "не всеобщее" осуждение Печорина молодыми людьми "даже на уроках", где «положено» его осуждать.

Успокаивает, правда, такое обстоятельство: то, что является обязательным для прочтения, читать не хочется. Многие школьники действительно обходятся без чтения первоисточников. Здесь, кстати, скрытое управление действует в нежелательном для педагогов направлении: то, к чему принуждают, стараются не делать (принуждение отталкивает).

Притягивание отталкиванием

Так можно назвать и только что проанализированную манипуляцию. Притягивание отталкиванием, однако, женщины применяют намного чаще, чем мужчины. У женщин этот прием реализуется в виде кокетства. О нем мы теперь и поговорим.

Андре Моруа о кокетстве

"Кокетство было и есть поразительно мощное и опасное оружие. Этот набор искусных уловок состоит в том, чтобы сначала увлечь, затем оттолкнуть, сделать вид, будто что-то даришь, и тут же отнять. Результаты этой игры поразительны. И даже зная заранее обо всех этих ловушках, все равно попадаешься".

"Стоит нам только принять на свой счет чей-либо взор, улыбку, фразу, жест, как воображение помимо нашей воли уже рисует нам скрывающиеся за ними возможности. Эта женщина дала нам повод — пусть небольшой — надеяться? С этой минуты мы уже во власти сомнений. И вопрошаем себя: "Вправду ли она интересуется мною? А ну как она меня полюбит? Невероятно. И все же, ее поведение…" Короче, как говаривал Стендаль, мы «кристаллизуемся» на мысли о ней, другими словами, в мечтах расцвечиваем ее всеми красками, подобно тому как

кристаллы соли в копях Зальцбурга заставляют переливаться все предметы, которые туда помещают.

Мало-помалу желание превращается в наваждение, в навязчивую идею. Кокетке, которой хочется продлить это наваждение и "свести мужчину с ума", достаточно прибегнуть к старой, как род людской, тактике: убежать, дав перед этим понять, что она не имеет ничего против преследования, отказать, оставляя, однако, проблеск надежды: "Возможно, завтра я буду ваша". И уж тогда незадачливые мужчины последуют за ней хоть на край света".

Приемы старого кино

В старых фильмах свидания юноши с девушкой нередко проходили по такой схеме. Поговорив какое-то время, девушка бросалась убегать (нередко игриво при этом крикнув: "Догони!").

Он, естественно, следовал за ней. Она бежала туда, где нет посторонних (парк, рощица), и там ему «попадалась». Ни одного случая, чтоб он ее не догнал, не было. Во всяком случае во всех многочисленных фильмах, которые автор пересмотрел с той далекой детской поры. А когда ухажер ее ловил, то этот естественный телесный контакт как-то сам собой переходил в поцелуй. Что было дальше (в роще), в тех целомудренных фильмах обычно не показывали (а если показывали, то только с отрицательной героиней). «Положительные» героини при этом нередко возмущались поцелуем и считали, что уже теперь-то он обязан на ней жениться.

Мы говорим об этом потому, что даже в "производственных фильмах", сделанных по методу социалистического реализма и в рамках социалистической морали, нашло отражение такое мощное орудие женщин для скрытого управления мужчиной, как кокетство: убегание-догоняние — это простейшая форма притяжения отталкиванием.

Природа кокетства

Женщина кокетлива, и это не порок, а проявление натуры. Франсуа де Ларошфуко, известный своими "Максимами и моральными размышлениями", вышедшими в XVII в., резонно замечал, что женщине легче преодолеть свою страсть, квалифицируя подобное поведение не как кокетство, а как естественное проявление женской натуры: в случае раннего распада брака женщина должна иметь возможность реализовать

заложенные в ней природой способности к продолжению рода. Это биологический закон. Поэтому кокетство или поиск всеобщей благосклонности представляют собой некоторый тренинг, позволяющий поддерживать хорошую форму.

А быть в хорошей форме — удел женщины, если она хочет быть любимой.

Автор нечаянно стал свидетелем следующей сцены. Около Национальной библиотеки случайно повстречались знакомые мужчина и женщина. Она протянула ему руку, он ее пожал. Она: "Хоть руки мне погрейте".

Ну чем не кокетка? А с виду — серьезнейшая ученая дама…

Намек, будоражащий воображение

Вспоминается сценка из какого-то спектакля. Ухажер, взяв купеческую дочку за руку, говорит:

— Какие у вас ручки белые!

Она, потупив глазки (стесняясь), сдавленным полушепотом:

— У меня и все тело такое…

Остается только удостовериться в этом. Программа действий мужчине подсказана.

Вытягивание обязательств

Девушка — парню:

— Ты меня любишь?

— Ну да.

— Очень?

— Конечно. А у тебя есть сомнения.

— Нет, но мне так приятно это слышать!

Изящество этой конструкции в том, что если сказать "не люблю", — зачем тогда встречаешься? Чтобы "поматросить и бросить"? Но это непорядочно. Непорядочным слыть никто не хочет.

Сказав же «а», приходится говорить и «б», то есть отвечать положительно и дальше.

Признание получено. А оно накладывает обязательства. Любишь? Докажи!

Правда?

Этот вопрос заставляет доказывать то, что нужно манипулятору:

— Ты меня любишь?
— Люблю.
— Правда?
— Ну конечно.
— Правда-правда?

Вариация на тему

Когда о любви «допрашивать» рановато, выбирают вариант полегче:
— Я тебе нравлюсь?
— Нравишься.
— Правда? и т. д.

Ответить «нет», если встречаешься, — некрасиво. А если человек нравится, то приятно для него что-то делать. Это и является целью манипулятора.

Анализ манипуляции

Три последних случая скрытого управления носят манипулятивный характер. Манипулятор(ша) вырывает «признания», дающие односторонние преимущества в виде негласных обязательств.

Мишенью воздействия во всех этих манипуляциях являются стереотипы поведения — не принято расстраивать человека, с которым встречаешься. Приманка — нежелание ухудшить отношения в сию минуту.

Выманивание комплимента

"Тебе нравится мое новое платье?"

Ожидается бурное восхищение. Если такового не последует, то это — повод для упреков: "Ты совсем на меня не обращаешь внимания!" или "Пойдем в магазин, куплю то, что тебе нравится". А там уже вступит в силу закон: мужчина платит за даму.

Но на эту, казалось бы, беспроигрышную манипуляцию есть и контрманипуляция. Правда, немного грубоватая.

— Как тебе нравится моя новая шляпа?
— Замечательная! Совсем не видно твоего лица!

Повод заговорить

Женщина в кинотеатре оборачивается и спрашивает сидящего позади мужчину:

— Вам не мешает моя шляпа? Я могу ее снять.

— Нет-нет, оставьте. Ваша шляпа гораздо смешнее, чем эта комедия.

— Хам!

Последнюю реплику произнесли одновременно и пострадавшая, и автор книги.

А, казалось, такой миленький повод разговориться был предложен женщиной…

Два взгляда на степень близости (или о романтиках и прагматиках)

Во время танца кавалер нежно прижимает к себе партнершу и шепчет:

— Ах, я чувствую себя как в раю!

— В самом деле? А я — как в автобусе.

Тонкий намек, что ему еще надо потрудиться, чтобы завоевать ее сердце и вместе почувствовать себя на седьмом небе.

Еще Лопе де Вега отмечал: *"Ничто не усиливает любви так, как препятствие"*

Опоздания

Мы уже говорили, что многие представительницы прекрасного пола приходят на свидание с мужчиной обязательно с некоторым опозданием. Цель — показать свою независимость. Ведь стоит появиться на минуту раньше его, как создается впечатление, что именно она его ждет — а этого допустить нельзя. К тому же ожидание, особенно длительное, является тестом, насколько он дорожит встречей.

Привычка слабой половины человечества опаздывать не прошла мимо остряков:

— Как твой новый ухажер?

— У него дурная привычка. На свидания приходит вечно небритый.

— А ты на сколько опаздываешь? За это время у него щетина и отрастает.

Сила женщины — в ее слабости

Как тонко подметил английский государственный деятель, публицист и критик Джон Морли…

Самая сильная в мире вода — женские слезы.

Мужчины с трудом переносят эту пытку, и женщина может несколькими слезинками склонить мужчину к нужному ответу, действию успешнее, чем за недели напряженных усилий.

Подстройка

В НЛП установлено: для того, чтобы скрыто управлять человеком, вести его за собой, нужно вначале подстроиться к нему. Речь была и о вербальных, и о невербальных средствах. Укажем еще одно, которое четко сформулировал французский поэт Поль Валери:

Умная женщина — та, в обществе которой мужчина может держать себя как угодно глупо.

Никаких замечаний, критики! В обществе таких женщин мужчины чувствуют себя комфортно, они стремятся к обществу именно таких женщин и… оказываются их пленниками.

Конкретных реализаций этого принципа не счесть. Укажем для примера лишь одну.

Манипуляция "Послушная овечка"

Девушка буквально "смотрит в рот" своему избраннику, демонстрирует крайнюю степень послушания, дает ему во всем руководить собой. Это льстит его мужскому самосознанию — именно такую жену он хотел бы иметь, чувствовать себя в семье настоящим хозяином положения.

К сожалению, после свадьбы послушание, как правило, куда-то исчезает. Снова вспоминается украинская пословица: "Все девчата хороши, откуда злые женки берутся?"

Сын спрашивает:

— Пап, это правда, что в некоторых странах Востока жених не знает, кто его жена, пока не женится?

— Так это в любой стране, сынок…

"Недотроги"

Многим представителям сильного пола нравятся скромные

«недотроги».

И этот образ стараются создать некоторые девицы, как, например, героиня следующей сценки.

К скромно стоящей девушке подходит юноша с горящим взором:

— Девушка, я хочу с вами познакомиться!

— Да, но я стесняюсь.

— Ну девушка, мне очень хочется с вами познакомиться!

— Но я же стесняюсь.

Расстроенный юноша отходит в сторонку. Девушка вслед:

— Ха! Так же хотел, как я стеснялась.

На первый-второй рассчитать!

Другим хочется непременно быть первым мужчиной у той, на которой он женится.

Встречаются два приятеля.

— Я встретил девушку своей мечты, женился бы, но как тактично узнать, девушка она или нет?

— Запросто! Пригласи в гости, выпьете шампанского, потом сразу ее тащи в кровать и примечай: если разволнуется, то — девушка, если нет — то нет.

Прошло дней пять, встречаются.

— Ну как, узнал?

— Девушка! Точно! Так разволновалась, что от растерянности подушку положила не под голову, а под попку!

Юные особы защищаются, как могут:

— Как тебя не стыдно предлагать мне ЭТО?! Я еще девушка. И вообще у меня после ЭТОГО голова болит!

Чтобы не быть прямолинейным, придумано и средство не попасть впросак:

— Слушай, друг, ты большой знаток: как вежливо предложить понравившейся мне девушке продолжить вечер?

— А ты ей предложи вместе позавтракать. Если согласится, уточни: "Вам позвонить или растолкать?"

А чтобы не травмировать избранника множеством предыдущих связей, придуман универсальный счет, который озвучила певица Ирина Алегрова:

Все мы бабы — стервы,
Милый, бог с тобой,

Кто у нас не первый,
Тот у нас — второй.

Допуск к телу

Ранее мы рассматривали, как женщины организуют и обставляют условиями сексуальный контакт с понравившимся мужчиной. Напомним: сюжет из «Декамерона» (жалоба священнику на молодого мужчину) и стихотворение Роберта Бернса «Финдлей».

Не рой яму другому

Конечно, подобные любовные приключения не обходятся без происшествий.

Поздним вечером два друга, возвращаясь с рыбной ловли, застряли на дороге. Зашли в первый попавшийся дом к симпатичной фермерше. Через три месяца один из них получает письмо. Внимательно ознакомившись с его содержанием, он снимает трубку и звонит приятелю:

— Признайся, Том, в ту ночь у тебя ничего не было с фермершей?

— Было дело, а что?

— А то, что ты назвался моим именем и оставил ей мой адрес.

— Только не делай из шутки трагедию!

— И не собираюсь.

— Чего же ты тогда звонишь?

— Просто хочу сказать, что пять минут назад я получил извещение от нотариуса о том, что та фермерша умерла и записала на мое имя все свое хозяйство и полмиллиона долларов.

О пресловутой "кухне"

В период наиболее романтических отношений, до свадьбы девушка говорит потенциальному жениху:

— Милый, я умею готовить только бутерброды!

Жених рассматривает это как шутливое преувеличение и не обращает внимания на эти слова.

А зря. Став супругой, молодая хозяйка и не думала готовить: "Я ведь тебя предупреждала! И ты с этим соглашался".

Мишенью в этой манипуляции является состояние любовной эйфории жениха. Приманкой — кажущееся преувеличение: яичницу, например, может сделать даже самый последний неумеха.

Ты только спроси!

Ответ может быть давно готов.

Влюбленный юноша говорит девушке:

— Знаешь, я уже неделю хочу что-то у тебя спросить, да все не решаюсь.

— Спрашивай смело, — говорит она, — ответ у меня готов уже месяц назад.

Ну, и, наконец, — под венец. Здесь также не обходится без «шуток».

Священник говорит жениху:

— На вопрос: "Согласны ли вы стать мужем?" надо отвечать: «Согласен», а не: "Эх, была не была!"

И вот уже разговор за свадебным столом.

Одна из женщин говорит своей соседке по столу:

— Все-таки у невесты очень усталый вид…

— Еще бы! — отвечает соседка. — Она боролась за это место лет десять!

Горько!!!

Глава 15. Взрослые и дети

15.1. СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ ДЕТЬМИ В СЕМЬЕ

Почему родители управляют детьми?

Ответить на поставленный, казалось бы, тривиальный вопрос следует для того, чтобы понять место и роль скрытого управления и особенности манипулирования детьми в семье.

Родителями движут следующие мотивы.

· ***Желание добра своим детям*** *в том смысле, как они его понимают: предостеречь от болезней, несчастий, жизненных ошибок и драм. Чтобы они не повторяли, в частности, ошибок родителей. Чтобы получили хорошее образование, воспитание, чтобы были привиты хорошие навыки — все то, что способствует успеху в жизни или хотя бы облегчает вхождение во взрослую жизнь.*

· ***Желание видеть в детях свое лучшее продолжение:*** *чтобы разделяли взгляды родителей по принципиальным вопросам бытия, чтобы пошли дальше родителей.*

Эти мотивы управления детьми присущи в той или иной степени всем добропорядочным родителям. Некоторыми движут также и следующие причины.

· ***Личное самоутверждение родителей*** *через успехи ребенка.*

· ***Решение иных психологических проблем*** *за счет ребенка.*

Первые два мотива носят альтруистический характер, с изучения их мы и начнем. Третий и четвертый мотивы в определенной степени имеют манипулятивный характер. Им будет посвящен следующий раздел.

Лишение самостоятельности

Чтобы достичь поставленных целей, родителям надо контролировать детей, то есть лишить их хотя бы части самостоятельности. А это детьми воспринимается очень болезненно и встречает сопротивление, непослушание. Даже маленький ребенок уже пытается постоять за себя: "Я сам(а)!"

Если ребенок привык только подчиняться, то это источник коллизий как в детстве, так и в дальнейшем:

Приходит мальчик в молочный отдел магазина.

— Чего тебе, мальчик? — спрашивает продавщица.

Мальчик протягивает ей бидон:

— Мама сказала: сметаны.

— Сколько?

— Мама сказала: полный.

Продавщица наливает полный бидон сметаны.

— С тебя пятнадцать рублей, мальчик! Мальчик молчит.

— Мальчик, где деньги?

— Мама сказала: в бидоне!..

* * *

Сынок подходит к родителям и говорит:

— Папа, мама, я хочу жениться!

— Сынуля, но ведь ты еще маленький!

— Ни фига себе маленький — уже 18 лет стукнуло!

— Да, но ведь мы договорились, что ты не женишься, пока не закончишь школу!

Дабы избежать конфликтов, вызванных ограничением самостоятельности и свободы ребенка, родители вынуждены прибегать к скрытому управлению.

Оно не носит манипулятивного характера, если исходит только из интересов ребенка. Но может быть и манипуляцией, если родители при этом получают односторонние выгоды, как, например, в случае собственного самоутверждения через успехи ребенка, тем более, если эти успехи достигаются за счет его здоровья, более того, решения личных психологических проблем за его счет.

Мишенью воздействия являются комплексы неполноценности ребенка, еще не сформировавшиеся его устои. Приманкой обычно служат какие-то блага, которые он может получить, послушавшись родителей.

ПРИМЕРЫ СКРЫТОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЕТЬМИ

Переключить внимание

Этот обманный прием часто используется при общении с младенцами: когда у ребенка в руках каким-либо образом оказывается опасный для здоровья предмет пытаться отобрать — лишь подвергать его еще большей опасности. Один из действенных способов — показать ему нечто более привлекательное. Тогда ребенок, потянувшись за новой вещью, сам разжимает ручонку. Операция разжимания руки оказывается включенной в состав действия по взятию этой вещи.

Скрытая угроза

Родитель догадывается, что если он сходит в школу, то почти наверняка там ему могут сообщить что-либо не очень хорошее об его чаде. Однако идти туда без вызова желания нет.

Перед тем, как дать поручение сыну (дочери), от которого он(а) может отказаться, родитель говорит:

— Давненько я не был у тебя в школе. Может, выбрать время, сходить…

Через некоторое время родитель обращается к ребенку с поручением. Тот обычно соглашается. Ведь если отказаться, то отец разозлится и найдет время посетить школу, чтобы получить повод для серьезного наказания.

Мишенью воздействия здесь является боязнь ребенка быть наказанным за школьные грехи. Приманкой — возможность уйти от нежелательного сейчас обострения отношений, исполнив поручение. Трансактная схема первого обращения родителя изображена на рис. 43. Второе обращение осуществляется явной трансакцией Р->В, но скрытая Р->Д отложилась в памяти ребенка.

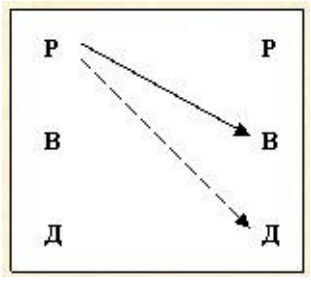


Рис. 43

По этой схеме могут производиться скрытые угрозы и в других

ситуациях, когда предполагаются «грешки» со стороны детей.

Замаскированный шантаж

Мать:

— Если ты не подтянешься в учебе, скрывать это от отца уже не удастся. А ты его характер знаешь…

Мишень воздействия — страх наказания. Приманка — неведение отца (действительное или мнимое) о школьных неуспехах. Трансактная схема та же, что и на рис. 43.

"Взрослый" подход

Родитель:

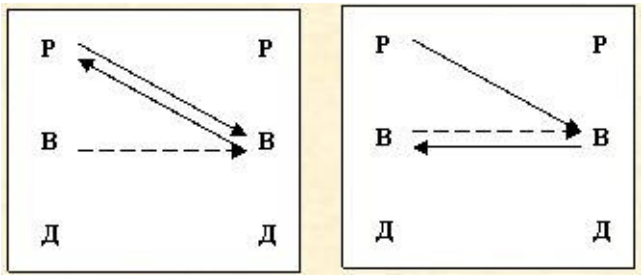
— У меня нет денег на твои карманные расходы. Впрочем, если ты сходишь в магазин за продуктами и по пути сдашь бутылки, то деньги за них будут твоими.

— Да-а, там очередь…

— Но другой возможности у меня нет.

— Ладно, пойду.

Мишень воздействия — желание иметь карманные деньги. Приманка — возможность их заполучить. Трансактный анализ представлен на рис. 44. Явная трансакция Р->В дополнена скрытой В->В: взаимоотношения равных деловых партнеров — деньги надо заработать. Первоначально подросток пытается проигнорировать скрытую трансакцию, отвечая лишь на явную: Р<-В (рис. 44, *а*). Однако настойчивость родителя заставляет отреагировать на деловой подход: В<-В (рис. 44, *б*).



а б

Рис. 44

Стимулирующее сравнение — *Брат учится лучше тебя, а новые джинсы просит не так часто, как ты.*

Мишень воздействия — чувство вины за неважную учебу и завышенные требования: Р->Д. Приманка — будешь учиться лучше, тогда и о джинсах поговорим (В->В: деловой подход; рис. 45).

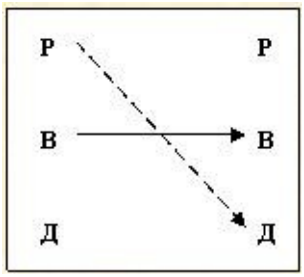


Рис. 45

Отсроченная похвала

— Все во дворе и мы с отцом восхищаемся соседским парнем. Он такой вежливый!

Мишенью воздействия является потребность ребенка, подростка в уважении, признании. Приманка — легкость достижения: ничто не дается нам так дешево и не ценится окружающими так дорого, как наша вежливость. Трансактная схема изображена на рис. 45.

Воодушевляющая критика

— Я так гордилась тобой после родительского собрания по итогам первой четверти! Целую неделю как на крыльях летала. Классная руководительница очень хвалила твои способности и старания.

Упрек в снижении школьных успехов запрятан среди похвал и не выглядит обидным.

Апелляция к нездоровью

— Всякий раз, когда в дневнике плохая оценка или записано замечание, у меня сильно разбаливается сердце. Ты не отлучайся тогда из дома, а то вдруг и «скорую» некому будет вызвать. С этим шутки плохи. Останешься без мамы…

Мишень воздействия — опасность сердечного приступа. Приманка —

желание пойти гулять. Но нельзя, надо сидеть дома. Понуждение к действию — приносить «хороший» дневник.

Разговаривая на равных (В->В), мать одновременно скрыто обращается к позиции Родитель (В->Р). Действительно, если ребенок будет исходить из высоких требований к себе, хорошо учиться (позиция Р), то это будет ей защитой от сердечных расстройств. Если в школе не подтянется, то придется дежурить возле мамы (позиция покровительства, то есть опять позиция Р).

Трансактная схема приведена на рис. 46.

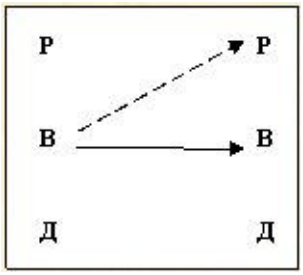


Рис. 46

Мотивация к учебе

Мальчик не хотел учиться читать. Родители «организовали» ему письмо от понравившейся ему девочки с приглашением на день рождения. Получив послание, мальчик стал просить родителей прочесть его, а те все отнекивались — некогда.

Наконец, прочли — и «узнали», что день рождения за дни отнекивания уже прошел. Сын страшно переживал, но после этого потребовал учить его читать. И занимался с большим интересом!

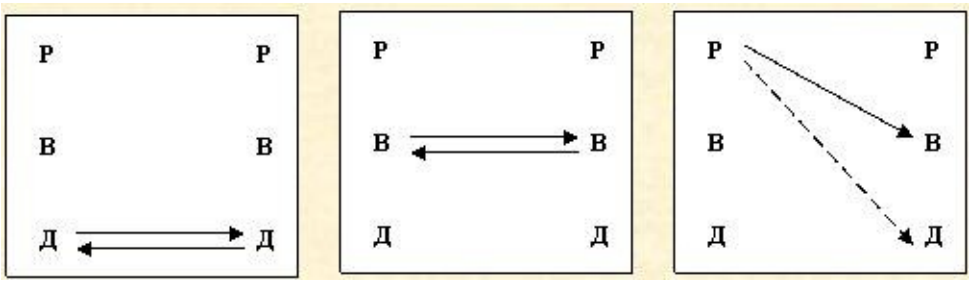
Подтвердилась замечательная мысль Льва Толстого, что истинное обучение начинается лишь тогда, когда у обучаемого возникает проблема и учеба отвечает на вопрос, как эту проблему решить.

Апелляция к чувству любви

— Дочка, любишь ли ты свою маму?
— Конечно, мамочка. А почему ты спрашиваешь?
— Видишь ли, когда любят, то берегут, стараются не расстраивать.
— А чем я тебя расстроила?
— Сама посуди (излагаются претензии). Как мне думать, любит меня

моя дочь или нет?

Диалог проходит в три стадии. На первой осуществляется пристройка на эмоциональном уровне: Д->Д (рис. 47, *а*). Следующий обмен репликами — на рациональном уровне: В<->В (рис. 47, *б*). И заключительное замечание содержит обращение и к В, и к Д: первое — на явном уровне, второе — на скрытом (рис. 47, *в*).



а б в
Рис. 47

На схемах видно, как постепенно «градус» отношений поднимается все выше: мать постепенно переметнется от позиции Д к позиции Р.

"**Заочная похвала"**

Родители в разговоре друг с другом или с кем-то из посторонних (гостей или по телефону) хвалят своего ребенка за какой-то его успех или хорошее поведение. Вся хитрость состоит в том, что говорится это "не для ребенка", но так, чтобы он мог «нечаянно» услышать.

Всякая похвала является сильнейшим средством управления человеком. Тем более детьми, чье существование намного более эмоционально и потребность в положительных эмоциях значительно выше. (Не случайно дети, ведущие себя более естественно, чем взрослые, смеются раз в 20 больше взрослых.)

Однако заочная похвала действует еще более эффективно, нежели похвала открытая. Последняя представляет собой прямое управление, и дети довольно быстро «раскусывают» это, подсознательно чувствуя манипулятивный характер некоторых похвал.

Заочная похвала лишена этого недостатка. Кроме того, она показывает, что родители хвалят не всегда, когда ребенок этого заслужил, а в особых случаях. Таким образом, отсутствие похвалы не означает неодобрения, а

может подразумевать и молчаливую похвалу. Тем самым родители избавлены от необходимости хвалить за каждую мелочь, а количество положительных эмоций у ребенка от общения с родителями возрастает. А это очень важно.

Как заставить услышать доводы

Юноша (девушка, подросток) нетерпелив, вспыльчив, не желает выслушивать родительских доводов. Возникает повод для серьезного разговора. Родитель пишет для себя подробную схему разговора с чадом, приводя аргументы, что тот собирается сделать поступок, грозящий большими осложнениями. И кладет эту свою запись на то место, где она «нечаянно» попадется на глаза ребенку

Прочтя запись, сын отказался от своего намерения.

Мишень воздействия — любопытство, приманка — желание разгромить доводы родителя в предстоящем разговоре, заранее ознакомившись с его тезисами.

Как помириться, не произнеся ни слова

Мать и дочь разругались. Не разговаривают. Обеих это тяготит. Но главное, что беспокоит мать, что дочь может натворить глупостей, о которых всю жизнь будет жалеть

Она пишет дочери отчаянное письмо, в котором удалось найти слова к сердцу дочери, и отдает его ей в руки (поскольку живут они вместе). Прочтя его, дочь в слезах бросается в объятия матери и просит у нее прощения.

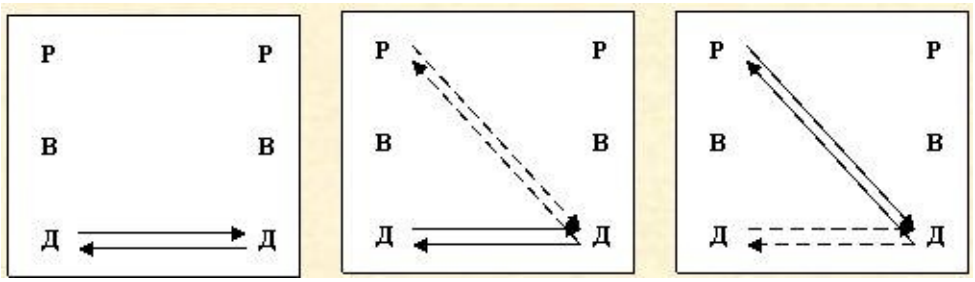
В обоих последних случаях родителям пришлось искать пути воздействия на детей, обычная коммуникация с которыми была по разным причинам затруднена.

Как прекратить игру

Ребенок разыгрался и не хочет заканчивать игру. Однако подходит время ложиться спать. Один из родителей включается в игру и вводит в нее сюжет, который вскоре приводит к окончанию игры. Обсуждая ее перипетии с ребенком, его укладывают безо всяких протестов с его стороны.

Родитель осуществил присоединения к ребенку, затем его ведение в

нужном направлении (см. раздел 8.6), которое ребенок охотно принял (рис. 48, *а*). Взяв на себя управление игрой, родитель осуществляет скрытую трансакцию Р->Д, которую ребенок, увлеченный игрой, автоматически принимает (рис. 48, *б*). Закончив игру, родитель начинает укладывать ребенка, тот подчиняется (взаимная трансакция Р<->Д), при этом продолжаются отвлекающие обсуждения игры (взаимная скрытая трансакция Д<->Д) — рис. 48, *в*.

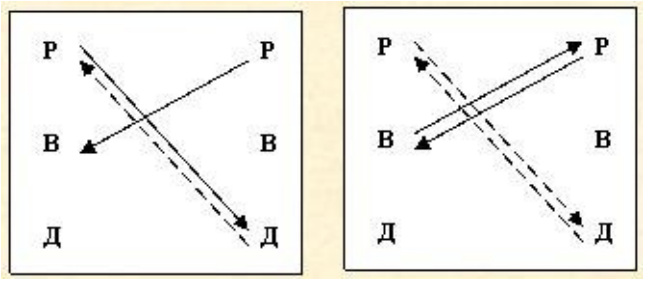


а б в
Рис. 48

Мнимый запрет

Ребенок мешает матери производить уборку квартиры (смотреть сериал, говорить по телефону и т. д.). На улицу идти не собирается. Тогда мать, сделав одно-два замечания за что-нибудь, грозит: "На улицу не пущу". После этого у ребенка сразу возникает желание погулять. А поскольку он еще и упрям, то начинает настаивать. Мать «нехотя» уступает, оговаривая еще и какие-то условия.

Мишенью воздействия в данном случае является желание ребенка поступать по-своему. Приманкой — феномен, называющийся "запретный плод сладок". Запрет — матери — это трансакция Р->Д. Ребенок фактически принимает это распределение (скрытая трансакция Р<-Д). Чувство протеста против запрета и необходимость получить разрешение матери. Но на явном уровне — отношение В<-Р: требование, обращенное к рассудку матери: он ведь знает, что нередко его упрямство побеждает и родители приходят к мысли, что разумнее уступить (рис. 49, *а*). Родитель уступает, ребенок торжествует: взаимная трансакция В<->Р при сохранении скрытых трансакций (рис. 49, *б*).

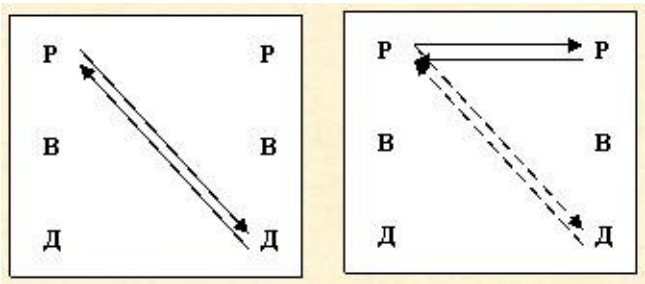


а б
Рис. 49

Делегирование полномочий

Ребенок провинился и сознает это. Родитель предлагает ему самому назначить себе наказание. Практика показывает, что дети выбирают себе обычно не менее строгое наказание, чем предлагали родители, но часто — и более строгое. Почему это происходит?

Ответ дает трансактный анализ. Взаимные трансакции, означающие признание вины, изображены на рис. 50, *а*; родитель на них — слева. Предложением выбрать наказание он осуществляет пристройку рядом Р->Р. Гордый доверием, ребенок играет роль Родителя по-настоящему. При этом прежние явные трансакции перешли в скрытые — чувство вины осознается обоими участниками (рис. 50, *б*).



а б
Рис. 50

"Оденься потеплее"

Часто родители сбиваются на открытое управление, вызывает открытое же сопротивление. Вот типичная ситуация.

Подросток отправился в школу холодным утром, легко одевшись.

Родитель:

— Надень сейчас же пальто. Холодно, ты простудишься!

— Не хочу!

— Я знаю, что говорю, нужно слушаться родителей!

— Не буду!

Враги сошлись в битве. Если ребенок покорится, то он будет чувствовать себя обиженным и мрачно и сердито отправится на уроки, строя планы, как бы наказать родителей, как бы отомстить. Возможно, он и наденет пальто, но, пройдя три дома, его снимет. Так что, родители победили?

А что будет, если в споре о пальто победит не мать, а подросток? Тогда мать будет сердиться и мысленно ругать отца, которому наплевать на поведение дочери… День у нее наверняка сложится скверно. А виной всему ее попытка открыто управлять подростком.

Компромисс

Более вдумчивая мать, предвидя подобные сложности (которые знакомы практически всем родителям, опасающимся, что ребенок может простудиться), поступает так:

— Мы ведь обе не хотим, чтобы ты простудилась? — говорит тогда мать. — Пойми, я искренне за тебя волнуюсь. Войди, пожалуйста, в мое положение и посоветуй, что делать.

При таком подходе ребенок скорее всего скажет:

— Хорошо, давай я надену под куртку свитер.

— Прекрасно, — соглашается мать.

Заметим, обе расходятся в хорошем настроении. Что же произошло? Просто они пошли навстречу друг другу, при этом каждая немного уступила, то есть достигнут компромисс.

Трансактный анализ хорошо иллюстрирует разницу между двумя подходами в известных спорах, как одеться ребенку. При силовом варианте мать осуществляет пристройку сверху Р->Д (требование подчиниться).

При варианте же, приведшем к компромиссу, мать осуществляет пристройку рядом (В->В), при этом скрытая трансакция Д->Р (волнение матери, обращение за "советом"). Естественно, такой расклад позиций льстит ребенку, и он, охотно принимая данное распределение, отвечает трансакцией (Д<-Р), позиция Р помогает ему великодушно принять требуемое решение (рис. 51).

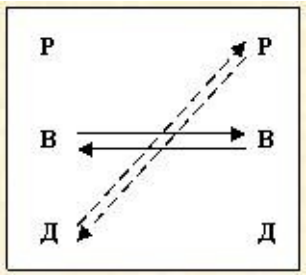


Рис. 51

"Садись за уроки!"

А вот другая, не менее часто встречающаяся ситуация. *Подросток (для определенности — сын) сражается с родителем (отцом) из-за домашнего задания. Он не хочет садиться за него, откладывая на потом. Тем более, что во дворе собирается ватага для футбольного ристалища. Отец же обеспокоен, что игра затянется и сын сядет за уроки поздно вечером, когда на качественное выполнение их рассчитывать не придется.*

Ситуация довольно типичная. Одна из особенностей детской психики состоит в том, что получение сиюминутного результата для него несравненно более значимо, чем отдаленного, даже существенно более важного. Поэтому дети чрезвычайно настойчивы, добиваясь удовлетворения своих желаний. На них не действуют аргументы, связанные с будущим: от "сначала делай уроки, потом пойдешь играть" до "если так будешь относиться к школе, то не сможешь стать тем, кем мечтаешь".

Это не значит, что не надо приводить подобные аргументы. Просто необходимо помнить особенности детей облегчить преодоление этого барьера. Например, приучать их к режиму дня, по которому определенные часы всегда отводятся под уроки, облегчает эту задачу.

Если же подобный режим не установился, то в конкретном случае вступать в единоборство со школьником — непростая задача. Заставить силой сесть за уроки? Можно представить, каково ему будет заниматься, слыша возбужденные крики футболистов. Просто уступить настойчивому желанию поиграть — также нельзя.

По-видимому, как и ранее, стоит пойти на компромисс.

Отец:

— Я прекрасно тебя понимаю, но когда затемно футбол закончится, ты будешь не в состоянии хорошо сделать уроки.

— Я смогу!

— Тебе на уроки нужно два с половиной часа. После девяти вечера ты уже не соображаешь. Кроме того, надо поужинать. Значит, не позднее шести нужно садиться за уроки. Игра к этому времени наверняка не закончится.

— Я приду в шесть.

— Ты можешь заиграться и «прозевать» это время. Как ты об этом узнаешь?

— А вы меня позовите.

— Это невозможно, я должен отлучиться по делам, а мама еще не вернется.

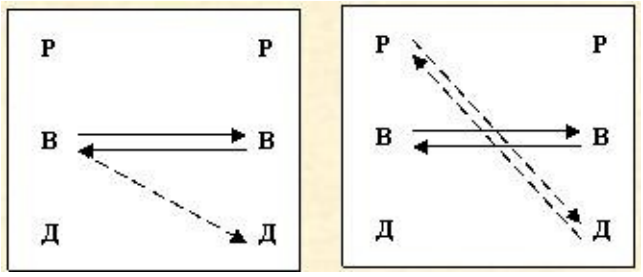
— А! Тогда я на своих, часах, заведу звуковой сигнал на шесть.

— Хорошо. Но только давай договоримся: если в шесть ты не будешь за уроками, впредь будешь уходить гулять только после того, как сделаешь их.

— Договорились!

Когда подростка заставляют, это выражается трансакцией «Босс» (Р->Д). Она подчеркивает зависимость положения ребенка. Противодействие его желанию поиграть вызывает сильнейшее сопротивление.

Иное дело в нашем случае. Отец осуществляет пристройку рядом, обращаясь к рассудку подростка. Одновременно с помощью скрытой трансакции В->Д идет апелляция к желанию подростка поиграть (рис. 52, *а*). Это желание определяет весь его настрой, поэтому он сам называет меры по выполнению поставленных отцом требований. Принятие окончательного решения соответствует скрытой трансакции Р->Д (рис. 52, *б*).



а б
Рис. 52

Уступка, сделанная отцом, куда лучше, чем регулярные конфликты по поводу выполнения домашних заданий, которые превращают в кошмар жизнь многих семей.

Отправить подростка к стоматологу

Подросток боится идти к стоматологу, спасаясь от зубной боли таблетками.

Мать:

— Доченька, у тебя неприятный запах изо рта.

— Это от зуба.

— Сходить мне завтра утром, взять тебе талончик к врачу? Завтра у меня есть возможность…

— (С тяжелым вздохом). Ну сходи…

— Вставай, солнышко, а то опоздаешь к врачу. Час стояла в очереди и взяла на утро, потому что с утра зубы не так болезненны, как после обеда. Вставай, доченька.

Мишенью воздействия на дочь явилось желание девушки нравиться. Приманкой — возможность избавиться от запаха, который отталкивает. А заодно — и от боли. Еще одной приманкой послужила услуга матери достать талончик: назавтра дочери пришлось бы самой вставать ни свет ни заря и добывать этот талон. Приманкой было и то, что согласие идти к врачу давалось "на завтра", что гораздо проще получить, чем "на сейчас". Наличие талона — побуждение к действию: если им не воспользоваться, самой потом придется его доставать.

Как видим, удачно избранная мишень воздействия и ряд приманок позволили подвести дочь к нужному шагу. Трансактная схема изображена на рис 53.

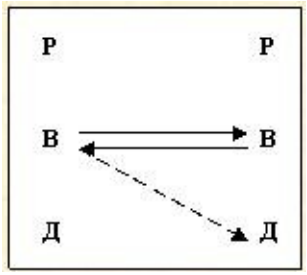


Рис. 53

Об опасности ночных прогулок

Дочь и родители никак не могут прийти к согласию относительно ее свидания. Ей только 15 лет, но она очень хочет поехать на ночной сеанс

кинофильма на машине с 19-летним парнем. Родители решают, что не могут отпустить ее.

— Вы не отпускаете меня даже в кино! — манипулятивно протестует девочка. Мать не соглашается:

— Дело не в кино, а в том, что ты окажешься в беззащитном положении, если он захочет взять тебя силой.

— Он не такой!

— Ты же его практически не знаешь. Не думай, что случаи изнасилования — это с другими, а тебя это не касается. Это все может произойти и с тобой. Многие мужчины считают, что раз девушка согласилась ночью остаться один на один, значит, она уже согласна, а сопротивляется — для виду.

— Вы просто мне не доверяете!

— Мы не доверяем такой ситуации.

Отец предлагает несколько вариантов: он готов на машине встретить их после кино и развезти по домам или пусть они идут вчетвером, захватив старшего брата с его подружкой.

Дочь выбирает последний вариант. И хотя немного недовольна, но врагами родителей не считает.

Читатели, безусловно, обратили внимание, что свое несогласие родители выразили не в категорической форме, а предложили два альтернативных варианта. Всякий человек очень ценит, что окончательное решение остается за ним.

Еще Блез Паскаль, выдающийся ученый, заметил: "Ничто так не уменьшает способностей к сопротивлению, как условия почетной капитуляции". Девочке приходится «капитулировать» (отказаться от своего первоначального намерения), но решающее слово (выбор варианта) остается за ней.

Трансактная схема состоявшегося диалога изображена на рис. 54. При явной трансакции «Коллеги» (В->В) родители контролируют ситуацию, вынуждая дочь подчиниться требованиям морали и рассудка (Р->В), а не желания (позиция Д).

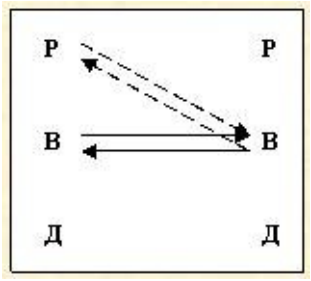


Рис. 54

О пользе компромиссов

Внимательный читатель, без сомнения, заметил, что в рассмотренных случаях родители добивались успеха благодаря нескольким обстоятельствам:

1) осуществляли к ребенку пристройку рядом: В->В, всячески стараясь не подчеркивать позицию Р, данную им их положением; позиция Р, если и присутствовала, то в скрытом виде;

2) искали компромисс вместо прямого принуждения (вновь уход от явной позиции Р и пристройки сверху).

Три ограничивающих принципа

Для того чтобы компромиссы достигали цели, в сознание ребенка, подростка следует внедрить всего лишь три момента, которые ограничивают его действия:

· *Этого требуют его безопасность и защита здоровья.*

· *Это ощутимо угрожает материальным интересам семьи.*

· *Этого требуют закон и социальные нормы.*

И убеждения стараться сводить именно к этим принципам.

Обратим внимание, что все эти ограничения носят объективный характер и не зависят от "хочу — не хочу" родителей. Это ограничения реальной жизни, а не чей-то произвол.

Как уменьшить напряженность

Психологи рекомендуют в отношениях с детьми следующее:

· *Больше слушать их, давать им выговориться; слушать внимательно, расспрашивать — это облегчит скрытое управление ими.*

Выговариваясь, ребенок превращает недовольство в душе в энергию слов.

· Регулярно играть с детьми в спортивные игры, снимающие напряжение в отношениях: бадминтон, теннис (настольный и большой), футбол, шахматы и шашки.

Как получить весточку от невнимательного сына

Родитель жалуется своему брату, что сын давно не пишет и он волнуется, не случилось ли что с ним. Как бы получить от него весточку?

— Я принесу тебе весточку от него, — сказал брат и, придя домой, написал письмо такого содержания: "Дорогой племянник, у нас все нормально. Высылаю тебе 10 долларов к предстоящему празднику". И, не положив никаких денег в конверт, отправил письмо. Ответ пришел мгновенно: "Дорогой дядя, у меня тоже все нормально. Но вы забыли вложить деньги, о которых написали".

Дядя показал это письмо отцу парня: "Вот видишь, у него все в порядке".

15.2. МАНИПУЛИРОВАНИЕ ДЕТЬМИ В СЕМЬЕ

Самоутверждение родителей через успехи ребенка

Заметив у ребенка некоторые способности, многие родители прикладывают титанические усилия, чтобы прославить свое дитя. И хотя говорится при этом всегда лишь о пользе для ребенка, но на самом деле немало и таких, кто хотел бы удовлетворить при этом свое родительское (фамильное) честолюбие и тщеславие. Обычно это родители, недовольные собственными весьма скромными достижениями или вообще не имеющие оных.

При этом кое-кто ссылается, что отец великого Моцарта привязывал его, трехлетнего малыша, к стулу перед клавесином, чтобы тот не вздумал сбежать от многочасовых упражнений. Однако второго Моцарта с тех пор не появилось, зато числу жертв от занятия ненавистной музыкой несть числа.

Один из примеров сегодняшнего дня — Гата Камский, талантливый российский шахматист, живущий сейчас вместе с воспитавшим его отцом в

США.

Властный и честолюбивый отец буквально превратил сына в зомби. Железной рукой отсекал любое постороннее влияние на него: отец и представитель, и менеджер, и секундант Гаты. Задал сыну изнурительный режим жизни с единственной целью — завоевать мировую шахматную корону. Себя он от сына и его успехов не отделяет, в частности, всегда говорит от имени двоих.

Когда оказалось, что штурм шахматного трона не привел к желаемому результату, отец заявил, что сейчас он направил сына на изучение экономики и скоро вырастит экономического гения. Комментарии излишни.

На фоне этих экстравагантностей нелишне отметить такой факт. Многие выдающиеся спортсмены, добившиеся поразительных успехов, начинали свое восхождение с детской спортсекции, куда их привели родители, чтобы поправить здоровье. А дальше природные способности плюс характер и трудолюбие делали из болезненных детишек кумиров миллионов болельщиков. Сошлемся хотя бы на замечательную фигуристку Ирину Роднину.

Но, как свидетельствует ее же пример, выдающиеся спортивные успехи отнюдь не добавляли счастья их авторам. Так что мотивировка родителей — "мучаем ребенка для его же блага" — несостоятельна. А детства как такового юные дарования фактически лишаются.

Управление ребенком является здесь манипулятивным, поскольку родитель преследует в значительной степени свое желание прославиться вместе с ребенком. Мишенью воздействия на ребенка является его полная зависимость от родителей, неспособность пока еще постоять за себя. Приманкой — поощрение ребенка за успехи и настойчивое культивирование в нем честолюбия. Возможно, именно это развитое в детстве непомерное честолюбие и делает этих людей несчастными — когда стать первыми в иной деятельности (по окончании спортивной карьеры) не удается.

В аллегорической форме (мама создает ребенку тот образ, который ей желателен) ситуация полного подчинения отражена в следующей юмореске.

Мать с маленькой дочерью на приеме у педиатра:

— Доктор, почему у моей дочери глаза навыкат и рот ушей?

— А вы косички послабее заплетать не пробовали?

Решение психологических проблем родителя за счет ребенка

"Родитель — властелин"

Властолюбивый родитель, не реализовавший потребность властвовать в отношениях с равными себе (на работе, в семье), тешится своей властью над ребенком, без конца наказывая его и понукая.

"**Несчастная женщина**"

Мать регулярно дает понять ребенку, что именно из-за него она не устроила личную жизнь: *"Я бы не раз могла выйти замуж, но боялась, что отчим будет плохо к тебе относиться"* или *"Кому я нужна с ребенком, вон сколько свободных женщин"*. Находя в ребенке причину своих бед, мать вызывает у него не проходящее чувство вины перед ней.

"Непогрешимый родитель"

Отец или мать лепят собственный образ «сверхродителя» — человека, который никогда не ошибается, который всегда прав.

Одна мама, например, с оттенком враждебности спросила: "Как?! Вы нарушаете обещание, данное ребенку?!" По тону, которым она задала вопрос, было ясно, что эта мама, как и многие другие, считала обязательным поддерживать образ человека, все знающего и никогда не нарушающего своего слова. Позднее выяснилось, что она пыталась быть "совершенной, не делать ошибок", и при этом ей хотелось, чтобы ее не считали идиоткой. Однако своим поведением она сама себя ставила в дурацкое положение. Претендуя на роль супермамы, она имела все шансы проиграть. Когда-нибудь ей бы все равно пришлось нарушить обещание: потому что она не могла бы выполнить его. Если бы она смогла отказаться от роли "совершенной мамы" и честно признаться, что нарушит данное ребенку обещание, это уменьшило бы дискомфортные ощущения у обеих сторон. Она могла бы, к примеру, сказать: *"Я знаю, с моей стороны было глупо дать тебе обещание, которое я не могу сдержать, но нам придется отложить обещанную тебе поездку. Твоей вины никакой нет, ты не сделала ничего дурного. Давай прикинем, когда мы сможем поехать в другой раз, хорошо?"* Такого рода отказом она дала бы понять своей дочери, что иногда даже мама может ошибиться. Следовательно, если мама не может быть всегда безупречной, не может быть такой и дочь. Главное, дочь поймет, что мама — тоже живой человек. И у дочери не разовьется комплекс боязни совершить какую-нибудь ошибку. Ведь она

подсознательно старается быть похожей на мать. Если мать никогда не ошибается, то и дочери надо быть такой.

В чем манипулятивность данной родительской позиции? Авторитет непогрешимости, во-первых, льстит самолюбию его носителя. Но одновременно вызывает чувство беспомощности у ребенка, препятствует становлению его как личности. То есть родитель получает положительные эмоции, вызывая отрицательные у ребенка. Односторонний характер преимуществ, получаемых родителем, очевиден. В результате ребенок или будет бороться за себя, или покорится, или сделает вид, что покорился. В первом случае мы получаем непроходящий конфликт, во втором — безынициативного в будущем человека, в третьем — он, будучи покорным в семье, будет компенсировать это агрессивностью вне ее пределов (как тут не вспомнить поговорку: "В тихом омуте черти водятся" или удивление окружающих: "Из благополучной семьи — и в преступники").

Во всех трех рассмотренных манипуляциях трансактная схема одинакова. В каждом реальном эпизоде родитель явно занимает позицию Р (положительная оценка самого себя), отдавая ребенку позицию Д (беспомощность или чувство вины), — трансакция «Босс». В остальных случаях общения, каковы бы ни были явные трансакции, имеет место скрытая трансакция Р->Д.

Подавление ребенка либо чувство собственной вины, или беспомощности, вызываемые перечисленными манипуляциями, травмируют его психику.

Дело в том, что манипулятивный характер воздействия со временем раскрывается. Подросток видит, что с отцом — домашним тираном — на работе никто не считается. Мать, винящая ребенка в ее "загубленной жизни", на самом деле обладает таким характером, что ее и без ребенка никто не возьмет замуж. А "непогрешимый родитель" ошибается не меньше, чем любой другой.

Поскольку какое-то время ребенок был жертвой этих манипуляций, он начинает понимать, что ими можно достигать (хотя бы в краткосрочном плане) своих целей. Но ведь именно ближайшие цели являются для него главенствующими. Так родители выращивают манипуляторов.

"Мнимая жертва"

Родители-манипуляторы ловко организуют «обиду» на детей, чтобы с ее помощью вызвать у них чувство вины.

Вот некоторые ключевые фразы, которые произносят в подобных

ситуациях, ибо одного только страдающего выражения лица мало:

— Иди и радуйся, и не думай о том, что у меня болит голова.

— Не беспокойся обо мне. Зачем тебе думать о таких пустяках.

— Я рада, что это случилось со мной, а не с тобой.

И так далее в том же духе. Овладев техникой «страдания», можно затерроризировать любого, даже очень стойкого человека.

Психология мнимой жертвы, например, легко просматривается у автора следующего заявления в милицию:

В ответ на мои справедливые слова вышеупомянутый Петров бросил в меня камень, но, к счастью, попал не в меня, а в мою жену…

Трансактный анализ манипуляции "Мнимая жертва" показывает следующее. Явная трансакция — Д->Д, но скрытая (упрек) — Р->Д (рис. 55).

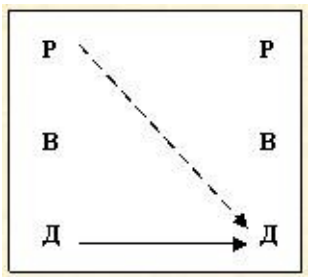


Рис. 55

"Торговля" благами

Большинство интересующих его благ ребенок получает из рук родителей. Поэтому у многих возникает соблазн управлять детьми с помощью «выдачи» этих благ при определенном условии. Примеров можно привести сколько угодно. Хотя бы такие:

— Если уберешь квартиру, отпущу на дискотеку.

— Если хорошо сделаешь уроки, получишь деньги на карманные расходы и т. д.

Мишенью воздействия является полная зависимость ребенка от родителя. Приманки указаны открыто.

Трансактная схема изображена на рис. 56. Явная трансакция В->В (обращение к рассудку) сопровождается скрытой Р->В (требование, обращенное к пониманию, от кого зависят блага).

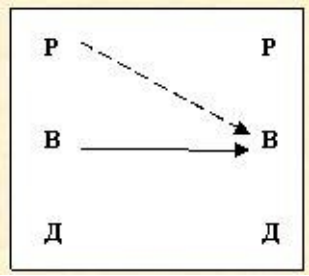


Рис. 56

Нагнетание страха

Бабушка внуку: "Не делай этого! А то Баба-Яга заберет!" Манипулятивность подобных приемов объясняется двояко. Во-первых, односторонним выигрышем взрослого: облегчается управление ребенком — не надо мучить себя мыслями, как убедить его, тратить время на убеждение.

С другой стороны, подобные методы, безусловно, вредны для ребенка. Пока он верит, это вызывает у него всевозможные фобии (страхи) — темноты например. Могут сниться страшные сны и т. п. Когда же он поймет манипулятивный характер подобных приемов, то сам возьмет их на вооружение. Угрозы ребенка, подростка: "Брошу школу", "Убегу из дома" — это плата старшим той же монетой.

Откладывание ответа

Часто взрослые, не желая по каким-либо причинам отвечать на вопрос ребенка, говорят, что ответят потом. Мишенью воздействия здесь является короткая память детей — они живут данным моментом. Приманка в этом случае — обещание. Но "и на старуху бывает проруха".

Внучек, засыпая, спрашивает:

— Бабушка, а откуда дети берутся?

— Ну, это длинная история, я тебе потом расскажу.

— Ну бабушка, ну хотя бы самое начало!

Злоупотребление запретами

Цель запретов — вызвать чувство вины у желающего нарушить запрет. Запреты, не идущие на благо ребенку, носят манипулятивный характер:

взрослые получают одностороннее преимущество, используя власть для облегчения управления ребенком. Однако непосредственность детей нередко опрокидывает хитроумные построения взрослых.

Девочка в гостях просит добавки. Хозяйка замечает:

— Милая девочка, разве мама не говорила тебе, что хорошо воспитанные дети добавки не просят?

— Конечно, говорила, но она же не знала, что вы нарежете торт такими маленькими кусочками.

Мишенью воздействия хозяйка избрала чувство вины ребенка за нарушение «норм» поведения детей. Девочка переадресовала упрек самой хозяйке (контрманипуляция). Каждая сторона осуществляла при этом скрытую трансакцию Р<->Д (моральные требования, адресованные к чувству вины). Трансактная схема представлена на рис. 57.

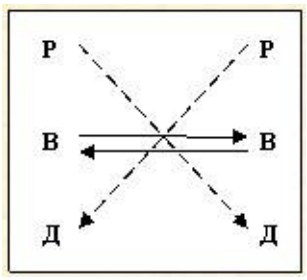


Рис. 57

Торговля любовью

"Я не люблю тебя такого(ую)", "Я не буду любить тебя, если ты не будешь слушаться" — как часто приходится слышать это детям от родителей!

Манипулятивность этого приема очевидна, ведь выгоду от скрытого управления получает только родитель — он облегчает себе управление ребенком. Вместо терпеливого убеждения, создания стимулов, совместного преодоления трудностей становления личности — создание проблемы для ребенка. Ведь любовь крайне необходима детям. И угроза потерять любовь вызывает у них внутренний конфликт (фрустрацию).

Кроме того, подобная манипуляция с течением времени преобразовывается ребенком в манипуляцию против родителей. Об этом — в следующем разделе.

Манипуляция "Откупиться от ребенка"

Обеспеченные родители из числа тех, кто занят собой или своим делом, не имея (или жалея) времени на ребенка, задаривают его дорогими игрушками, модной одеждой, щедрыми деньгами на карманные расходы.

Манипулятивный характер этих действий находит отражение в том, что родители получают односторонние преимущества — создают видимость любви. Ребенок же находится в проигрыше, так как лишен самого главного — внимания родителей, их любви и ласки.

Вечные дети

Родители могут заставить своих взрослых детей чувствовать себя встревоженными маленькими мальчиками и девочками. Многие из нас слишком хорошо знают свои реакции на мамино многозначительное молчание по телефону или нахмуренные брови отца, или неодобрительный взгляд тещи либо свекрови.

Власть упоительна, и так хочется еще испить из этого пьянящего источника!

Манипуляция "Домашний мудрец"

Член семьи (обычно это старший по возрасту) постоянно поучает остальных по любому поводу. При неудаче кого-либо из них делает замечание: "Надо было поступать не так..". Когда же к нему обращаются за советом, отвечает: "А! Что вам говорить, вы все равно по-своему сделаете!".

Эта манипуляция имеет целью достижение психологического комфорта, реализуемого давно оседланной позицией Родитель и пристройкой сверху к членам семьи.

Так пожилые родители, тещи, свекрови и прочие продляют власть, которую они имели над малолетними детьми.

Поймал на слове

Есть традиция — отдавать последнюю дань умершему. Но и ее могут использовать для манипулирования.

Получил "новый русский" телеграмму от своего дяди, что другой его дядя умер. Посылает в ответ телеграмму, что приехать на похороны не

сможет, но просит сделать для любимого дядюшки последний раз что-нибудь изысканное на похоронах, а счет переслать ему. Через три дня получает счет на 200 баксов. Оплатил он его с чистой совестью. На следующий день опять приходит такой же счет. И так — каждый день, всю неделю. Не выдержал и позвонил дядюшке:

— Ты что там натворил! Каждый день счета идут!

— Ты же сам просил сделать для дяди что-нибудь изысканное, вот я ему смокинг напрокат и взял!..

Видно, хотелось дядюшке как следует поэксплуатировать родственные чувства!

Вред от манипулирования детьми

Этот вред двоякий. С одной стороны, как уже отмечалось, дети — способные ученики и на лету схватывают приемы манипулирования. Таким образом, родители-манипуляторы выращивают новых манипуляторов.

С другой стороны, крепко засевшее чувство вины (а именно оно чаще всего является мишенью воздействия на жертву) сделает из послушного ребенка человека нерешительного, желающего всем угодить. Маска послушания также по существу манипулятивна, поскольку, при этом послушный человек снимает с себя всякую ответственность за принимаемые решения. Он просто ничего не берет на себя. О том, каково при этом окружающим, красноречиво свидетельствует фильм "Осенний марафон". Герой фильма Бузыкин никому не отказывает, в результате страдает и сам, и близкие ему люди.

Эдипов комплекс

Предоставим слово психологам Е. Первышевой и А. Алфимовой.

Ученые считают, что открыть эдипов комплекс Фрейду «помогла» его собственная непреодоленная зависимость от матери. В детстве Фрейд был ее любимчиком и, уже будучи сам отцом большого семейства, не мог избавиться от ее опеки.

Материнскую любовь часто называют жертвенной. И это действительно так. Но жертвенность должна быть и в том чтобы, вырастив сына, позволить ему отделиться, стать самостоятельным. Многие женщины оказываются на это не способны. Отец в таких семьях, если он есть, обычно пассивный, безвольный, а главное, равнодушный к ребенку. В результате сын фиксируется на ранней привязанности к матери, что часто

мешает ему создать и сохранить свою семью. Основные недостатки маменькиного сынка: он желает только получать, видит в жене защитницу, а сам стремится занять место ребенка, а не мужа; ему не хватает отцовских качеств — самостоятельности, умения быть хозяином жизни.

Его достоинства: способен привязываться и принимать любовь, он вряд ли станет педантичным и холодным деспотом по отношению к жене и детям, не жесток, не препятствует женщине в ее карьерных устремлениях.

Классная руководительница вызывает мать ученика в школу:

— Ваш сын прекрасно учится, очень послушный, но мне кажется, что он слишком от вас зависим, у него эдипов комплекс.

— Комплексы, «тампаксы» — лишь бы маму любил.

Ваш ухажер — маменькин сынок, если…

· Он знакомит вас с мамой очень быстро.

· Изо всех его «бывших» мама одобряла только самых некрасивых и глупых.

· Он уверен, что невеста просто обязана быть обеспеченной, выносливой, заботливой и не иметь никаких проблем.

· Он часто говорит, что лучше, чем с мамой, ему ни с кем не было.

· Он часто говорит, что больше мамы его никто любить не будет.

· Он носит даже безвкусные вещи, если они куплены мамой, и очень ими дорожит.

· От женщин требует, чтобы в ведении хозяйства строго соблюдались принципы и подробности, заведенные в его семье.

· Он постоянно сравнивает вас с мамой. Естественно, в ее пользу.

· При решении любого мало-мальски значительного вопроса он произносит фразу: "Надо посоветоваться с мамой".

Если у вас сходятся перечисленные признаки, не медленно уносите ноги. Все равно она вас переиграет потому что нельзя инстинкт победить разумом.

Знаменитые маменькины сынки

Гарри Каспаров.

С младых ногтей будущего чемпиона всюду сопровождала мама — Клара Шагеновна. Она определяла, что он скажет на пресс-конференциях, где будет жить и с кем дружить. В интервью Гарри называл ее самым главным человеком в своей жизни. По слухам, именно она не дала сыну жениться на актрисе Марине Нееловой, с которой у него был бурный и

долгий роман, несмотря на разницу в возрасте… Из двух зрелых женщин победила мать…

Филипп Киркоров.

Утверждают, что Киркоров уважал свою маму сверх всякой меры, слушая только ее советы и в творчестве, и в знакомствах с дамами. Поэтому и женился на женщине старше себя.

Ван Клиберн.

Знаменитый пианист в частной жизни целиком и полностью доверял указаниям мамы. Она так уплотнила его распорядок дня, что на девушек у музыканта уже не оставалось ни времени, ни сил. Не поощряла встречи с поклонницами, сопровождала его во всех поездках — в последние годы своей жизни уже в инвалидной коляске. В итоге пианист так и не женился. А после смерти матери взял себе компаньона.

Павел Буре.

Опять же, по слухам, без советов мамы "самый богатый жених России" с девушками не встречается. Мама сопровождает сына на все соревнования.

Андрей Миронов.

Его властная мать Мария Миронова кроила жизнь сына по собственному усмотрению. Сама выбрала ему жену и ревностно оберегала его от всякой любви, кроме любви к себе самой.

Если папа — деспот…

В этом случае у дочери немного шансов выйти замуж. Даже повзрослев, она будет мысленно ловить суровый взгляд отца и отказывать очередному избраннику. Статистика свидетельствует: почти все старые девы имели деспотичных и очень ревнивых отцов. Главный совет для папенькиных дочек — никогда не искать избранника по образу и подобию отца. Идеальных отцов, как, впрочем, и мужей, не бывает.

15.3. ДЕТИ МАНИПУЛИРУЮТ РОДИТЕЛЯМИ

Инкубатор манипуляторов

Мы видели, что во многих случаях сами родители "создают условия", делающие их детей манипуляторами.

Самозащита

Этому способствуют также и механизмы самозащиты и саморазвития, заложенные природой в ребенке.

В раннем детстве мы ведем себя уверенно и настойчиво. Первое независимое действие младенца — протест. Если происходит что-то, что ему не нравится, он тут же дает знать об этом посредством звукового отстаивания своих прав — при помощи плача, крика и воплей в любое время дня и ночи. Мы все в этом возрасте были очень упорны и сообщали о своем недовольстве: до тех пор, пока его причина не устранялась.

Научившись ползать, мы упорно и настойчиво делали то, что хотели: исследовали все и вся. Если бы малыши не были ограничены физически или не спали, они не давали бы ни секунды покоя окружающим. Только изобретение детской кроватки, манежа и няньки позволило родителям делать что-то еще, кроме как постоянно «пасти» младенца.

Скоро, однако, младенец превращается в маленького ребенка, умеющего и ходить, и говорить, и понимать, что ему говорят его родители. С этой поры физические ограничения его поведения уже не эффективны. Контроль над ним со стороны родителей с физического меняется на психологический. Однако и на эти происки природа заготовила противоядие.

Вспомним хотя бы знаменитое детское упрямство. Ребенок может даже прервать любимое занятие, чтобы сказать «нет». Еще бы! Ведь в детском упрямстве проявляется врожденная человеческая способность отстаивать себя доступными данному возрасту средствами.

Метаморфозы восприятия родителей

Конечно, по мере продвижения по возрастной лестнице, отношение индивида к своим родителям меняется.

В одной древней притче точно подмечено определенное несовершенство этого защитного механизма: в шесть лет дети считают, что их отец может все; в двенадцать, что он может почти все; в

шестнадцать, что их отец — полный идиот; в двадцать четыре — что он не такой уж идиот; а в сорок, что если бы слушались они отца, то жизнь их могла сложиться гораздо лучшим образом.

Плач и крик

Они являются средствами воздействия на родителей не только в грудном возрасте.

На остановке автобуса при скоплении народа ребенок на руках у мамы постоянно орет, требуя шоколадку. Мать пытается его успокоить. Но он, видя что она стесняется внимания окружающих, начинает голосить еще сильнее.

Едва научившись ходить, ребенок уже знает: для того чтобы добиться своего, ему нужно иногда ворковать, иногда орать. Думаете, плачущим детям всегда хочется плакать? Ничего подобного. Просто они хотят добиться от родителей того или иного, и слезы в данный момент — их оружие.

Мишенью воздействия здесь является дискомфорт, который испытывают взрослые, слыша детский плач. Приманкой выступает простая зависимость: удовлетворишь потребность ребенка — прекратит нервировать родителей.

Природа позаботилась о том, чтобы нужды ребенка, вызвавшие плач, непременно дошли до взрослых. Два подтверждения этому: уснувшая мать может не реагировать на сильнейший шум и грохот, но проснется на слабый писк своего малыша. Плач и крик ребенка действует на взрослых (даже посторонних) как сильнейший раздражитель: "Да сделайте что-нибудь, чтобы он перестал плакать!"

Добиться внимания

Дети, не имеющие достаточной ласки и внимания, намеренно совершают проступки лишь для того, чтобы получить оное даже в виде окрика, подзатыльника, наказания.

В частности, это бывает при появлении младшего брата или сестры, когда все внимание родителей отдано младшему ребенку. Старший может без конца «канючить» то об одном, то о другом, то о третьем, но причина — его ревность и борьба за внимание к себе.

О том, как важно для детского самосознания внимание к нему как к личности, красноречиво свидетельствует следующий «подсмотренный»

случай.

Мать и отец с 5-летним сыном зашли пообедать в ресторан. Официант вручил в числе других огромное меню и мальчугану:

— А что вы будете заказывать, молодой человек?

Ребенок посмотрел на родителей широко раскрытыми глазами и прошептал:

— Он думает, что я настоящий.

Манипуляция "Мнимый больной"

Это довольно распространенная манипуляция со стороны детей. Они рано подмечают, насколько взрослые обеспокоены их здоровьем.

Юный манипулятор демонстрирует, что "плохо себя чувствует": едва волочит ноги, готов пролежать целый день в постели, только бы не исполнять свои обязанности (не идти в детский сад, в школу) или подтолкнуть на приобретение дорогого лакомства.

Мишень воздействия — беспокойство за здоровье ребенка, приманка — возможность облегчить его состояние, проявив повышенное внимание и заботу о нем.

Манипуляция "Сонливая мама"

Родители, борясь со склонностью ребенка к полноте, ограничили его в сладостях. Ребенок стал жаловаться, что не может после обеда заснуть без мамы. Дождавшись, когда мама заснет, шел лакомиться и прятать припасы на будущее.

Мишень воздействия — «слабость» матери, выражающаяся в способности быстро засыпать. Приманка — желание усыпить ребенка, да и самой отдохнуть.

В общем виде цель подобных манипуляций — уход от контроля. В качестве мишени воздействия могут быть использованы и другие слабости или особенности родителей.

Манипуляция "Диктатор"

Юное создание управляет взрослыми с помощью надутых губ, упрямства, непослушания, иногда истерик. Взрослые предпочитают не связываться с таким, уступают, чтобы себе не испортить настроение.

Манипуляция "Будущий хулиган"

Характерная черта манипуляторов названного типа — насильственный образ действий. Он задирает, обзывает детей, дерется и плюется. Любит ружья и ножи. Довольно рано он понял, что исходящая из него энергия делает людей управляемыми. Более всего на свете он ненавидит авторитеты, поэтому под обстрел его неприязни в первую очередь попадают учителя и родители. Его непоколебимая уверенность довольно быстро превращается в самонадеянность и абсолютную веру в свои силы, что действует на окружающих, как взгляд удава на кролика. Ясно, что первыми жертвами такого манипулятора станут родители и другие близкие люди.

Однажды автор был свидетелем незабываемого зрелища маленький мальчик гонялся с ножом за кем-то из взрослых, истерично при это крича. Прохожим кто-то из соседей объяснял: "Он такой, он своего добьется".

Манипуляция "Сравнение"

· *Вот стандартный «джентльменский» набор юных манипуляторов:*

· *Ни от кого родители не требуют быть дома в 9 часов, только вы!*

· *У всех ребят уже есть компьютер, только мы самые бедные…*

· *Все девчонки уже имеют туфли на высоком каблуке, только меня за детсадовку держат…*

· *Брату все новое покупаете, а мне только донашивать…*

· *Других не заставляют мыть руки каждые 5 минут.*

· *У соседа уже мотоцикл, а вы только и знаете, что обещать и т. д., и т. п.*

Все сравнения подбираются так, чтобы родители почувствовали вину, будто они плохие (чересчур требовательные или жадные, или необязательные). Именно чувство вины является мишенью воздействия. Приманкой — сравнение с другими родителями.

Манипуляция "Угроза"

Вот ее проявления:

— *Брошу школу!*

— *Убегу из дома…* и т. д.

В первом случае мишенью воздействия манипулятора является желание родителей, чтобы ребенок получил образование. Во втором — чувство ответственности за него.

Угроза делается в расчете на то, что родители будут более покладисты

в выполнении каких-то требований дитяти.

Манипуляция "Вы меня не любите"

Этими словами юные манипуляторы ставят родителей в положение Дитя, заставляя их оправдываться и послаблениями или подарками демонстрировать свою любовь. Сами манипуляторы занимают при этом позицию Родитель (требование к отцу и/или матери доказывать их любовь). То есть имеет место трансакция Р->Д.

Заметим, что манипуляциям подобного рода дети могут научиться и у самих родителей, когда те манипулировали маленьким ребенком, говоря "я не люблю тебя такого", "ты не заслужил моей любви" и т. п. (см. в разделе 15,2 "Торговля любовью").

Манипуляция "Брата ты любишь больше"

Эта манипуляция является видоизменением предыдущей. Вот одно из конкретных ее проявлений.

К автору обратилась за консультацией преуспевающая деловая дама. По ее словам, у нее "страшный конфликт" с младшим сыном. Двум старшим она купила автомобили престижных иномарок. Но после кризиса 17 августа 1998 года дела ее фирмы пошатнулись, и она уже не в состоянии сделать подобный подарок младшему. Тот настойчиво требует и скандалит. Мать считает себя виноватой и просит посоветовать, как ей быть?

Манипуляция "Почему сестре можно?"

А вот другой сюжет на ту же тему, где приманкой служит поведение сестры:

— Мама, почему, когда приходит время делать уборку, сестра всегда садится за уроки? Она могла бы сделать их раньше и помочь мне…

Намек на то, что у матери есть любимчики. Чувство вины матери — мишень воздействия на нее. Схема манипуляции такова: явная трансакция В->В (обмен информацией) дополняется скрытой — Р->Д (упрек).

Манипуляция "Помогайте же"

Манипуляции типа "Вы меня не любите" могут разыгрываться и

взрослыми детьми под лозунгом: "Родители должны помогать детям до пенсии". Не уточняется даже, до чьей — родителей или детей.

Старушка около остановки торгует нехитрым товаром. Спрашиваю:

— Бабушка, вам что, пенсии не хватает?

— Да нет, хватает. Это я для внучка… Очень он компьютер просит…

Манипуляция "Провокатор"

Дочь старается вызвать спор и даже ссору между родителями. Когда это в очередной раз не удается, не выдерживает:

— У всех родители как родители, ссорятся… как нормальные люди… Эти же смотрят друг другу в рот!

Казалось бы, радуйся, что в семье нет не то что скандалов, а даже легких ссор. Но потенциальной манипуляторше нужна слабость «родаков», чтобы, играя на противоречиях, добиваться каких-то своих целей. И пример "более удачливых" подруг толкает ее на провокацию. *Отец похудел на 17 кг (кстати, действуя по методике, описанной в нашей книге [39]). Дочь, зная о скептическом отношении матери к такому сильному сбрасыванию веса и в надежде на неудачный ответ матери, говорит ей в шутку (при отце):*

— Брось его, такого тощего.

Муж смотрит на жену: что она скажет. Умная жена на такие темы шутить не рискует:

— А мне он такой нравится еще больше!

— Ты же сама говорила, что тебе это не нравится!

— Я боялась, что это вредно для здоровья. Теперь вижу, что ошибалась. Смотри, у папы глаза теперь блестят, как у студента!

Дочь покидает поле боя. Фактически на ее попытку манипуляции мать ответила защитой типа "точки над і", чем обезоружила несостоявшегося манипулятора.

По сравнению с семьей подруги эта семья — крепкий орешек! В частности, и для манипуляторов.

Манипуляция "Ласковый теленочек"

Дочь обнимает мать и ласково говорит ей:

— Мамочка, миленькая, родненькая, я так тебя люблю! И я ведь у тебя любимая дочка, верно?

— Конечно, ты у меня самая любимая.

— Мамочка, я ведь так хорошо себя веду, стараюсь тебя не расстраивать. А тебе приятно видеть, когда я одета не хуже других?

— Конечно, приятно.

— Мамочка, мое платье совсем вышло из моды, скоро девчонки будут на меня пальцем показывать.

— Ну уж…

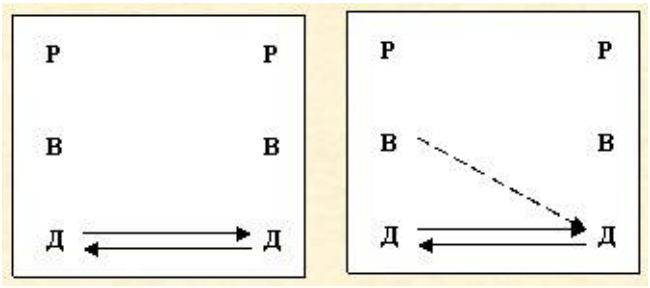
— Давай купим мне новое платье.

— Что ж, надо так надо…

И растроганная ласковым обращением, мать из последних денег выкраивает на обновку необходимую сумму.

Мишенью воздействия здесь является желание, чтобы дочка выглядела не хуже других. Приманкой — ласковое обращение и как результат — возникшая аттракция.

Первой своей фразой дочка осуществила трансакцию Д->Д (общение на эмоциональном уровне) — рис. 58, *а*. Второй фразой скрытно вводит деловой компонент В->Д (рис. 58, *б*). Находящаяся по-прежнему в позиции Д, мать реагирует на предлагаемое распределение позиций, принимая решение не на рациональном, а на эмоциональном уровне.



а б
Рис. 58

Манипуляция "Непонятливая ученица"

Девочка просит маму (или бабушку) показать, как делать домашнее задание, полученное на уроке труда. Ребенку объясняют, но через несколько минут она снова и снова переспрашивает. Наконец, «консультант» не выдерживает и выполняет задание. Девочка внутренне торжествует: пятерка обеспечена, а трудов — никаких.

Почти все родители прошли через это. Те, кто не поддался на эту манипуляцию "с первого предъявления", постепенно попадают под ее

действие. Ведь ребенок не может конкурировать по качеству исполнения со взрослыми, и в результате пятерки получают манипуляторы, а честные дети — более низкие оценки.

Увидев слезы ребенка, поговорив с другими родителями, и эти мамы с бабушками включаются в изготовление домашних поделок вместо их любимых чад.

Манипуляция "А слабо тебе…"

Сын отцу:

— У тебя по математике что было в школе?

— Пятерка.

— Ну да!

— Да, учительница меня всегда выделяла.

— Но, наверное, сейчас уже у тебя мозги не те.

— С чего ты это взял?

— Думаю, что обычную школьную задачку не решишь

— Это как сказать!

— А вот смотри, — показывает задачку из тех, что задали на дом. Отец видит, что подобные задачи у них были.

— Давай посмотрю.

И (из любопытства) углубляется в условие. После этого отказаться от нее уже стыдно, приходится найти решение. С чувством удовлетворения отдает листок с решением. Сын:

— Случайно!

— Да ты что! Я же сказал, что щелкал их в школе, как орешки!

— А вот эту сможешь? (Отдает вторую задачу).

Отцу опять неудобно отступать, решает и эту.

Здесь юный манипулятор использовал идею, заложенную в рассматриваемой нами манипуляции "А слабо тебе…"

Мишень воздействия — чувство самоуважения отца, нежелание выглядеть «слабаком» по части умственных упражнений.

Как сообщать неприятности

Представьте, что студентка прислала родителям письмо следующего содержания:

Дорогие мамочка и папочка!

Прежде чем продолжить чтение письма, сядьте пожалуйста. Сели?

Тогда продолжаю.

У нас случился пожар. Выпрыгивая из окна, я получила перелом черепа. Он уже почти зажил. Я провела в больнице 2 недели и сейчас вижу почти нормально, а головные боли возникают всего лишь раз в сутки.

К счастью, меня взял жить к себе один молодой человек. Вообще-то он живет в подвале, но довольно миленьком.

Мы собираемся пожениться. Конечно, до того как станет заметна моя беременность. Думаю, вы будете рады взять ребенка на воспитание, ведь вы мечтали стать дедушкой и бабушкой.

Причина задержки нашей свадьбы в том, что он подхватил какую-то инфекцию, я от него заразилась, и мы вынуждены лечь в вендиспансер.

Я знаю, что вы примете моего избранника в нашу семью с радостью. Хотя он и не получил никакого образования, но очень честолюбив.

Думаю, вам будет интересно узнать его поближе, ведь он другой расы и вероисповедания.

Теперь, когда вы прочли все это, могу сказать, что это все вранье. Единственная беда — я получила двойки на экзаменах по философии и иностранному языку. И хотела бы, чтобы вы восприняли эту беду объективно. Обнимаю. Целую. Ваша любящая и в остальном безгрешная дочь Мария.

Остроумный, хотя и жестокий манипулятивный ход! Естественно, родители не будут сердиться за двойки (все познается в сравнении) и простят за них дочь — если доживут до конца письма. Такие «подарочки» могут довести до инфаркта любящих свое чадо родителей.

Мишень воздействия — боязнь родителей за свою дочь, находящуюся вдалеке от дома. Приманка — сравнение с прочими опасностями: из многих зол выбирают меньшее.

Манипуляции с дневником

Отец:

— Покажи дневник.

Сын подает. Отец, просмотрев его, хватается за ремень.

— Папа, так это же твой дневник!

— Где ты его откопал?

— Бабушка сохранила.

— Лучше бы не хранила. В старших классах я уже за ум взялся. А твой дневник где? Потерял?

— Нет, вот смотри…

— Да, не блеск. Ну ладно, но учти, что я за ум взялся. И тебе пора.

Или другая манипуляция с подготовкой отца к прочтению дневника. Безусловно, попроще.

Вовочка спрашивает папу:

— Па, ты чего-нибудь боишься?

— Нет.

— Ни льва, ни слона, ни крокодила?

— Нет.

— Тогда прочти мой дневник.

Сугубо славянская традиция

У русских есть поговорка: "Какая же ты мать, если своего ребенка до пенсии не докормила". Центр «Геронтолог» провел опрос. Только десятая часть пенсионеров считают, что "их дети — взрослые люди и должны сами решать свои проблемы". Больше половины убеждены, что "родительская обязанность — помогать детям всем, чем можно, и при любых обстоятельствах".

В том числе — заботиться о внуках.

На Западе на это смотрят совсем иначе. В той же Германии, например, родители действительно обязаны помогать своим детям, но только, пока те учатся. В некоторых землях в законе специально зафиксирована сумма — 150 марок в месяц на карманные расходы.

Как показал опрос, проведенный женским журналом "Frau in Spiegel", 70 % немецких женщин помогали своим детям деньгами, пока те были студентами. После выхода на заслуженный отдых лишь 11 % пенсионерок продолжали поддерживать детей. Остальные убеждены: пенсии достаточно только для того, чтобы один человек смог прожить достойно, и если сын или дочь и не могут найти работу, — это их личные проблемы.

Российский человек очень отличается от европейца. Поколение, которое сейчас на пенсии, растило детей в критической ситуации. Подняло их на ноги ценой неимоверного надрыва всех жизненных сил.

Мы были бедными. Мы и сейчас бедные. Бедным проще выживать вместе. Дети вынуждены «лепиться» к родителям, потому что до середины жизни не могут получить отдельное жилье. Родители вынуждены «лепиться» к детям, потому что сегодня пенсионеры — подчас единственные люди в семье, кто получает «живые» деньги. Чем люди богаче, тем быстрее они вытесняют детей из своей жизни.

Но дело не только в материальном положении. Психологи говорят, что

у русских особый менталитет. Жертвенность живет в нас. У нас принято жить для детей, а не для себя. Детей и рожают-то специально, чтобы придать существованию какой-то смысл. "Когда наш пожилой человек смотрит на своего выросшего ребенка, у него главная установка такая: "Я все ему отдал, всем пожертвовал ради него", — говорит кандидат психологических наук Ольга Краснова. — И ждет, иногда даже требует, чтобы это «все» было ему возвращено".

Хотя и не «все», но оно возвращается. В российских семьях сохраняются более душевные, более тесные отношения, чем в западных. Специалисты Института социально-экономических проблем народонаселения РАН подсчитали: почти половина наших бабушек видятся со своими внуками не менее двух-трех раз в неделю. Если реже, начинают паниковать и жалуются на безразличие и плохое отношение. На Западе нормой считается открытка на Рождество.

У германских бабушек в их системе ценностей на первом месте и с большим отрывом стоит собственное здоровье. На втором — родственные отношения, но не в том смысле, чтобы отдать последнюю рубашку, а в плане общения. На третьем — общение с друзьями.

Для наших бабушек и дедушек до старости лет главным смыслом жизни остаются дети и внуки. Их проблемы заботят пенсионеров в два раза больше, чем собственное здоровье, и в 10 раз больше, чем собственные материальные и бытовые сложности.

"Хобби" многих наших бабушек и дедушек — дачный участок — также имеет основной целью оказать помощь детям, подкормить витаминами любимых внучат.

Общение с детьми и внуками — защита от одиночества, боязни почувствовать себя никому не нужными, что "некому будет подать стакан воды" в час болезни.

Эти чисто славянские традиции подчас используются манипуляторами. Встречаются недобросовестные родители, в свое время бросившие детей, которые в старости о них вспоминают и требуют содержать их (как это принято в добропорядочных семьях). Пример противоположного толка: молодые семьи отправили в дом престарелых пожилого отца. Это повергло в смятение всех бабулек многоэтажного дома.

Не редки случаи, когда молодые манкируют своими родительскими обязанностями, «подбрасывая» на годы своих детей бабушкам и дедушкам…

Таким образом, чисто славянская традиция является мишенью воздействия, используемой манипуляторами.

15.4. УЧЕНИКИ МАНИПУЛИРУЮТ УЧИТЕЛЯМИ

Школьный опыт

Семейный опыт манипулирования дети дополняют и развивают в школе. Перечислим наиболее часто используемые учениками манипуляции. Начнем со срыва ненавистных уроков, в частности — контрольных работ. Здесь широкая палитра способов, от классических до новомодных — ложных сообщений о заложенной бомбе. Начнем с тех, что достались нам по наследству.

Манипуляция "Птица в классе"

Кто-то из учеников приносит в класс птицу. Заставить учеников сидеть тихо и слушать учителя при этом невозможно. Поймать птицу нелегко, да и ребята в этом не заинтересованы. Учителю одному не поймать, да и неприлично ему гоняться за пернатым созданием на потеху всему классу.

Мишенью воздействия в этом случае является беспомощность учителя в данной нештатной ситуации. Приманкой — любовь детей к живности и детская эмоциональная реакция на нее.

Пассивная защита здесь невозможна. Активная может состоять в следующем: надо поставить дело так, чтобы ученики сами пострадали, если будут реагировать на птицу. Например, учитель говорит:

— Объявление! Поскольку птица мешает нам говорить, то будем писать… письменную работу. Я сейчас схожу в учительскую за вариантами контрольной. Если птица к этому времени останется в классе, будем писать. Если улетит, двинемся дальше по программе.

Когда он вернется, птицы в классе не будет.

Фактически это контрманипуляция. Учитель принял игру и продолжил ее в невыгодном для манипуляторов направлении. Но, к сожалению, далеко не всегда учителя с честью справляются с подобными манипуляциями, и не счесть числа уроков, сорванных таким образом.

Манипуляция "Мыши!"

Идея похожа на предыдущую. В класс приносят мышь. Визг, который поднимают девчонки, боящиеся мышей, не заглушить никакому учительскому голосу. Пока педагог догадается открыть дверь и организовать изгнание мыши из пределов класса, пройдет пол-урока.

Мишень воздействия — прежняя, а приманкой является бурная реакция тех, кто боится мышей.

Манипуляция "Довести учителя"

Кто-то из учеников (или их группа) создает звуки, мешающие вести урок, например катает ногой по полу граненый карандаш или мычит "всем (или почти) классом". Обнаружить источник звука трудно, шум нервирует учителя, и он в конце концов срывается.

Манипуляция эта применяется только против преподавателей, не обладающих выдержкой. Поскольку именно вспыльчивость и является мишенью воздействия.

Манипуляция "Вызывающее поведение"

Цель этой манипуляции — нестандартной выходкой обратить на себя внимание класса, поднять свой статус среди сверстников. Вот одна из конкретных реализаций этой цели.

Учитель, поздоровавшись с классом, замечает, что один из учеников на задней парте разлегся на ее сиденье. Делает замечание. Класс замер: что предпримет учитель?

Неопытный педагог будет нервничать, конфликтовать с нарушителем. Тем самым цель того будет достигнута. Мишенью воздействия в этой манипуляции делается предполагаемая слабость учителя, надежда, что он не найдет выхода из создавшейся ситуации. Приманкой — обязанность учителя поддерживать дисциплину в классе.

Однако для этой манипуляции есть и контрманипуляция. Например, такая. Учитель обращается к этому нарушителю:

— Тебе, наверное, неудобно лежать на парте, тесно. Может хочешь лечь вот здесь, перед доской?

— А что, это идея.

Под смех класса выходит и ложится около доски, довольный всеобщим вниманием. Но тут учитель обратился к теме, заинтересовавшей всех, и стал так ярко рассказывать, что класс

отвлекся от лежащего у доски. Посыпались вопросы, разгорелась дискуссия. Об «оригинале», возлежащем на полу, все окончательно забыли.

Почувствовав глупость положения, в котором он оказался, «оригинал» попросил разрешения сесть. И больше от него никаких выходок на уроках этого учителя никогда не было.

Преподаватель принял игру, предложенную учеником, и довел ее до абсурда. Мишенью контрманипуляции явилась любознательность учеников. Интересным рассказом учитель привлек к себе внимание класса, а следовательно, и его симпатию. Но ведь именно этого добивался и нарушитель дисциплины. Педагог стал более интересен, вызвал большую аттракцию у учеников, чем незадачливый нарушитель, после чего положение последнего стало просто смешным. «Оригинал» получил хороший урок.

Манипуляция "Толстокожий"

Некий ученик не хочет присутствовать на уроках одной из учительниц. Но просто пропускать ее уроки — вызовут родителей. Тогда он решает использовать невоздержанность учительницы на язык: когда она выведена из себя, может и обозвать.

Ученик с начала урока начинает «доводить» ее. Он делает ему одно замечание, другое, третье. Поскольку до него "не доходит", она начинает «награждать» его нелестными эпитетами, а поскольку он «толстокожий» и не реагирует, то, по закону эскалации конфликтогенов (см. [26, гл. 2]), доходит и до оскорблений. Тут манипулятор с шумом поднимается: "Я не намерен терпеть оскорбления!" — и покидает класс, точно зная, что учительница не будет на него жаловаться. Можно пропустить и еще несколько ее уроков. Поднимать шум ей не с руки — всплывет то, что она оскорбляет учеников.

Мишень воздействия — слабость педагога, проявляющаяся в ее несдержанности. Приманка — впечатление «толстокожести», созданное нарушителем дисциплины.

Трансактный анализ показывает: потеряв контроль над собой, учитель перешел из позиции Родитель (учит) в позицию Дитя (преобладание чувств).

Манипуляция "Мнимый больной"

Совсем примитивная и потому наиболее часто разыгрываемая

манипуляция, имеющая целью уйти с урока, — притворится больным. "Болит живот (голова)" — привычные жалобы, имеющие часто причиной обычную лень.

Мишенью воздействия здесь является чувство милосердия, которое взрослые должны проявлять (и проявляют) к детям. Приманкой — невозможность в условиях школы проверить обоснованность этих жалоб.

Отметим, что подобная манипуляция нередко разыгрывается и в семье. Как симулянтами-школьниками, так, возможно, и одним из родителей. Соответствующая «взрослая» манипуляция была нами описана в 14.1.

Манипуляция "Столкнуть лбами взрослых"

Например, столкнуть родителей с учителем. Вот некоторые манипулятивные высказывания учеников:

— Моя мать говорит, что это глупое задание.

— Я не мог сделать домашнее задание, потому что вчера у нас были гости.

— Мой отец считает, что это пустая трата времени.

Или настроить одного учителя на другого:

— Мы не смогли сделать ваше задание, потому что по математике (физике, химии и т. п.) нам столько задали, что на ваш предмет уже не осталось времени. И так каждый раз!

В обоих случаях мишенью воздействия является ненормированность объема домашних заданий и несогласованность действий учителей. Приманкой — сравнение действий или высказываний противопоставляемых сторон.

Манипуляция "Какое чудесное платье!"

Ученица не выучила урок и со страхом ждет появлении учительницы в классе — ведь, судя по отметкам, ее сегодня должны спросить.

Появляется преподаватель. На ней новое платье. Юная манипуляторша видит — это шанс для нее! Восторженными глазами смотрит она на учительницу, всем свои видом давая понять, что в восхищении от нового наряда.

Как и всякая женщина, учительница понимает смысл этих взглядов девочки. И это не оставляет ее равнодушной. Поняв это, ученица тянет руку "дополнить ответ" отвечающего одноклассника. И получает легкую возможность отличиться: ведь раскрытый учебник — перед ее глазами.

Мишенью воздействия является желание женщины вызывать восхищение. Приманкой — восторженная оценка ее нового платья.

Традиционный проказник, герой многочисленных анекдотов Вовочка отличился и на "школьном фронте".

Учительница, решившая идти "в ногу со временем", обращается к классу:

— Дети, сегодня мы пишем сочинение. В этом сочинении должно быть написано немного об Англии, немного о королеве, немножко о Боге, немножко о сексе и обязательно должна быть некая тайна.

Через 5 минут Вовочка сдает сочинение. Учительница открывает тетрадь и читает:

"О Боже, — подумала английская королева, — я беременна и не знаю от кого!".

Манипуляция "Интерес к предмету"

Студенты манипулируют преподавателями еще более умело. Ведь за их плечами — 11 лет школы плюс опыт старшекурсников, которые охотно делятся с младшими.

Студент садится отвечать экзаменатору. Сказав несколько общих фраз, вдруг с воодушевлением обращается к преподавателю: "Для меня всегда было волнующей загадкой, как могут быть связаны эти явления?"

Преподаватель, влюбленный в свой предмет и уставший от пассивности и равнодушия студентов, радостно начинает объяснять. Студент демонстрирует восторг от услышанного, поддакивает, переспрашивает… снова восхищается логической стройностью предмета. Довольный преподаватель ставит ему высокую оценку.

Читателю, конечно, ясно, что мишенью воздействия является влюбленность преподавателя в предмет, а приманкой — желание, чтобы это чувство разделяли и студенты.

Манипуляция "Вы нам обещали!"

Молодой начинающий преподаватель вуза стеснителен и робок с девушками. Его окружают студентки и, напирая грудями, доказывают, что он обещал им поставить зачет. Молодой человек слушает, краснеет и слабо отбивается. Однако близость девичьих тел делает свое дело. Потея от волнения, он расписывается в их зачетках.

Мишень воздействия — стеснительность. Приманка — якобы

сделанное обещание. В иных случаях мишени воздействия и приманки могут быть другими. Например, манипулятивным средством может выступать навязанный стремительный темп: едва ли не на каждом студенческом капустнике разыгрывается сценка, в которой студент кавалерийской атакой пытается вырвать у преподавателя заветный зачет.

Когда сексапильность — на пути знаний

На экзамене студентка томно строит глазки профессору:

— Профессор, чтобы сдать экзамен, я готова сделать все, что угодно!

— Все, что угодно?

— Да, все-все!

— Ну тогда пойдите и выучите билеты!

Жестокий ответ

Некий преподаватель с наслаждением измывался над студентами на экзаменах, результаты которых по его предмету были намного хуже, чем по остальным предметам.

Возмущенные студенты решили его проучить. Собрали деньги и заказали гроб и венок с соболезнующими надписями. Указали время доставки всего этого на квартиру преподавателя, когда он был на занятиях.

С женой его при получении сего случился сердечный приступ. Затем — с самим преподавателем.

После случившегося поведение экзаменатора резко изменилось и не давало поводов для нареканий.

Здесь присутствуют и манипуляции, и контрманипуляции. Манипулятивные действия преподавателя имели мишенью воздействия определенную незащищенность студентов на экзамене. Приманкой — то, что их знания, безусловно, уступали знаниям преподавателя, что делало его хозяином положения.

Мишень в контрманипуляции та же — незащищенность, но уже перед ударами судьбы.

Мы привели эту жестокую историю, чтобы еще раз подчеркнуть, насколько опасны для человеческих отношений манипуляции. И что они могут возвратиться бумерангом, поразившим самого манипулятора.

Манипуляция "Вы занизили оценку!"

Ученики могут быть и более старшего возраста, нежели студенческий. Проводя деловые игры с руководителями, предпринимателями, автор нередко встречался с ситуацией, когда в пылу борьбы, обуреваемые желанием победить, некоторые участники обвиняли преподавателя в том, что он якобы занизил им оценку за очередной этап игры.

Мишенью воздействия служило естественное желание преподавателя быть беспристрастным судьей. Если судейство вызывает нарекания, естественно доказывать свою объективность. Но если опуститься до оправданий, статус преподавателя пострадает. В таких случаях автор применяет несколько способов защиты от это манипуляции.

Пассивная защита: "Все желающие могут на перерыве увидеть мои пометки на сданных решениях, где отмечены ошибки". Тем самым общей дискуссии, подрывающей авторитет руководителя учебы, не происходит. Однако если, паче чаяния, такая проверка выявляет ошибку преподавателя — она признается, после перерыва оглашается и изменяется оценка. Такая открытость плюс признание ошибки только повышает авторитет преподавателя.

Активная защита: "Вы недовольны оценкой? Сколько вам нужно добавить? Назовите, мне не жалко, я сейчас же добавлю!"

Еще ни разу никто не пошел на это: ведь он добивался «справедливости», а тут получается, что ему нужна не справедливость, а просто любой ценой повысить оценку своей работы.

Понятно, что данная защита имеет тип **"точки над i"**. Применять более сильную защиту — **контрманипуляцию** — здесь не имеет смысла: не стоит привносить конфликтность в атмосферу деловой игры.

15.5. СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ И МАНИПУЛИРОВАНИЕ УЧЕНИКАМИ

НАСИЛИЕ НАД УЧЕНИКАМИ

Учителя манипулируют учениками

Любая школа несет в себе элемент насилия учителя над учениками.

Исследование, проведенное Госкомитетом по делам молодежи, дало такие результаты: 38 % школьников испытывает в школе то или иное насилие. В том числе 16 % — физическое (то есть детей бьют) и 22 % — психологическое.

Почти треть подростков бросают школу из-за насилия со стороны педагогов или соучеников.

Психологическое насилие осуществляется в виде манипулирования.

Манипуляция "Доносчики"

Некоторые учителя (и воспитатели детских дошкольных учреждений) приучают детей докладывать, кто нарушает установленные правила (сквернословит, хулиганит, курит и т. п.). Ябед поощряют.

Мишенью воздействия является желание ребенка получить похвалу и поддержку старшего. Приманкой — поощрения и "особые отношения". Изнанкой этой манипуляции является, во-первых, ненависть, которой платят дети ябедам. Во-вторых, вырабатывается привычка к доносам, которая (в отличие, скажем, от американского общества) в нашей культуре осуждается.

Манипуляция "Любимчики"

Учителю спокойнее, когда среди учеников есть «свои», которых он подкупил тем, что более лояльно относится к их ответам и письменным работам.

Мишень воздействия и приманка здесь точно такие же, как и в предыдущей манипуляции. Пагубность наличия любимчиков в том, что дети (большинство из них) страдают от несправедливого отношения к ним. А дети относятся к несправедливости крайне болезненно. Из любимчиков же вырастают подхалимы, еще в детстве вкусившие блага от расположения лиц, обладающих какой-то властью.

Впрочем, разделение на любимых и остальных учеников может быть продиктовано и другими мотивам, о чем рассказывает следующая сценка, свидетелем которой довелось быть автору.

В автобусе разговаривают две подруги, молодые учительницы начальных классов. Одна — другой о своих учениках: "Ой, мне так нравятся мальчишки черненькие, так бы и зацеловала. А белобрысые — прямо глаза бы на них не глядели!"

Аморальность такого подхода к детям очевидна. Относиться к

ранимым первоклашкам, исходя из своих сексуальных предпочтений, просто преступно. Дети, для которых любовь и доброта так важны, получают порцию нелюбви только за то, что цвет их волос не нравится учительнице. А ведь отношение к учителю они перенесут на отношение к учебе вообще, к школе. И когда мы слышим от ученика: "Не пойду в школу" — значит, ему нанесена травма учителем или ребятами.

Возвращаясь к нечаянно подслушанному разговору учительниц, хочется надеяться, что та, которая вызвала наше возмущение, не задержатся надолго в школе.

Манипуляция "Оставляю после уроков весь класс!"

Обычно учитель угрожает это сделать, чтобы обратить на нарушителей недовольство всего класса, надеясь повлиять таким образом на виновников.

Тем самым учитель перекладывает ответственность за поддержание порядка на учащихся. Но это обязанность учителя, и только его. Дети не разбираются в таких тонкостях, но интуитивно чувствуют, что здесь что-то нечестно. И возмущение свое всегда направляют на учителя.

Расписываясь в своей неспособности призвать к порядку нарушителей, учитель одновременно теряет часть своего авторитета.

Мишенью воздействия здесь является желание детей идти домой, а приманкой — беззащитность учеников перед властью учителя.

Манипуляция "Снижение оценки"

Строго говоря, учитель не имеет права снижать оценку ученику по своему предмету за плохое поведение. Есть специальные отметки за поведение, можно писать замечания в дневнике, вызывать родителей и т. д.

Мишень воздействия — желание ученика иметь ту оценку, которую он заслужил. Приманка — фактическая невозможность опротестовать оценку, ведь разбор этого инцидента выставит ученика в еще худшем свете — вскроются его «подвиги». Попытки изменить ситуацию обречены на провал в силу корпоративной солидарности учителей. И классный руководитель, и завуч, и директор сами натерпелись от возмутителей спокойствия, поэтому определенно поддержат учителя.

Именно потому протест пострадавших от этой манипуляции не идет дальше возмущения в разговоре с самим учителем.

Манипуляция "Ты у нас самый умный"

Так реагируют некоторые учителя на трудные, для них вопросы ученика. Это одна из форм ответа, когда учитель не знает, как ответить. Возможны и другие.

Ученик: "А почему Непер положил в основу логарифмов именно число "е"?"

Учитель: "Я его об этом, не спрашивал".

Класс смеется, зная, что Непер умер давным-давно. Это «остроумие» учителя хуже вредительства: больше любознательные ученики никогда не потревожат этого преподавателя вопросами. А жаль. Ведь именно так убивается стремление к познанию.

Манипуляция "Идем в кино"

Вспоминаю случай из своего школьного детства. Однажды в одном из начальных классов наша учительница объявила, что завтра мы бесплатно идем в кино. Жили мы все тогда достаточно бедно, и посещения кинотеатра таким образом вызвало большое воодушевление. В школу пришли даже те, кто был освобожден от занятий по болезни.

Радостной ватагой отправились мы от ворот школы. Но пришли не в кинотеатр, а… к кабинету зубного врача.

Это произошло 50 лет назад. Но потрясение, тогда испытанное, помнится до сегодняшнего дня.

Мы очень любили свою первую учительницу Анну Михайловну. Я вспоминаю ее с благодарностью и сейчас. И пытаюсь оправдать ее. Да, многие боялись зубной боли, "не дошли" бы до страшного кабинета, если бы знали, куда их поведут. И распоряжение администрации провести всех детей через кабинет стоматолога было бы частично не выполнено.

Цель у учительницы была благая: зубы лечить надо своевременно. Но эмоциональный шок от обмана засел занозой в ранимой детской душе. Именно психологический ущерб детям от этой акции и служит признаком ее манипулятивности. Выигрыш учительницы был в простоте организации «мероприятия». Это избавляло от повторного похода с уклонившимися, от воздействия на родителей и т. п.; проигрыш — моральный.

Манипуляция "А кто родители?"

При наборе детей в престижные классы (школы) встречаются случаи

«конкурса» родителей: стараются взять тех детей, чьи папа и мама имеют возможность что-то сделать для учителя. Раньше это связывалось с дефицитом товаров. Работники торговли имели большое преимущество перед остальными. Теперь — материальное положение родителей, их возможности регулярно «благодарить» учителя.

На непонятливых родителей воздействуют придирками к ученику. Информация подобного рода довольно быстро распространяется в коллективе, и ученики «помогают» родителям осознать необходимость подарков, а также и их стоимость. Подобное «воспитание» уродует детей.

Манипуляция "Самоутверждение"

Власть над учениками для некоторых учителей является самоцелью. Они испытывают наслаждение, помыкая детьми. Тем самым реализуют свою потребность кем-то властвовать.

Характерные признаки таких учителей: управление учениками с помощью отрывистых команд: "Встал!", "Сел!", "Пошел к доске!", "Открыли дневники!" и т. д. Дети боятся таких учителей, как огня.

СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ СО СТОРОНЫ УЧИТЕЛЕЙ

Щадя самолюбие

Скрытое управление детьми играет положительную роль, если имеет целью (в отличие от манипуляции) пощадить их самолюбие и достоинство.

Насмешки над учениками

Они относятся к скрытому управлению. Дети — и подростки, и старшеклассники — чуть ли не больше всего на свете боятся быть осмеянными классом. Вызвать смех учеников легко, ведь потребность смеяться у них огромна (и значительно превышает соответствующую потребность взрослых). И потому мало-мальски остроумный, находчивый учитель может организован" дружный смех над кем-то из учеников.

Таких учителей побаиваются: потенциальные нарушители на уроках "берегут силы" для других учителе. Таким образом, если насмешки ожидают только нарушителей дисциплины или ленивых, то претензий к такому виду скрытого управления не имеется.

Другое дело, если насмешки использует учитель для давления на

учеников без особой к тому необходимости, а тем более — для унижения кого-либо из них.

"Равняйся на старшего брата"

Если старшие брат или сестра учились в той же школе и лучше младшего ребенка, то сравнение с их успеваемостью постоянно довлеет над учеником. Практика показывает, что этот способ скрытого управления со стороны учителей весьма действен, особенно если проводится неназойливо (впрочем, плохим исполнением можно испортить любую самую замечательную идею).

Довольно часто приходится слышать рассказы бывших учеников о том, как пришлось всю свою школьную жизнь догонять пятерки своего старшего брат (сестры).

Мишенью воздействия здесь является конкуренции детей в семье за право быть лучшим. А арбитрами выступают учителя и родители. Приманкой — сравнение успеваемости.

Интерес к предмету

Он вызывается и прямым, и скрытым управлением.

Мишенью воздействия является природная любознательность детей. Но чтобы пробиться к ней через сухие формулировки правил и законов, нужны действенные приманки.

И здесь все, что рассказывалось выше об аттракции, о способах привлечения и удержания внимания, годится учителю.

О законе Бернулли и не умеющих плавать

Учителю предстояло рассказать на уроке об уравнении Бернулли, по которому давление внутри движущегося потока тем меньше, чем выше скорость его движения. Тема эта абстрактна и потому трудна для учащихся, поскольку их мышление конкретно. Понимая это, учитель физики начал рассказ довольно неожиданным образом:

— Почему входящие в реку, особенно те, кто не умеет плавать, чувствуют, что какая-то сила тянет их "на глубину"? Оказывается, по той же причине, по которой произошло следующее событие.

В 1912 году в открытом море случилось чрезвычайное происшествие. Крейсер обгонял большой пассажирский пароход. Неожиданно, когда они

поравнялись, крейсер развернулся и ударил в борт парохода. В пробоину хлынула вода, он стал тонуть. Моряки крейсера с трудом спасли пассажиров и членов команды парохода. Морской суд долго не мог найти причину, ведь были все доказательства, что крейсер следовал на разрешенном международными правилами расстоянии и повернул самопроизвольно, не слушаясь рулей. После долгих разбирательств капитан был оправдан. Было доказано, что судно повернуло по закону Бернулли: борта судов образовали как бы стенки трубы с движущейся между ними водой. Давление при этом тем меньше, чем больше скорость. Скорость крейсера была большей, давление около его борта меньшим, поэтому он и «клюнул» носом в сторону парохода. По этой же причине затягивает купающихся на середину реки. Не умеющие плавать чувствуют это лучше, поскольку боятся глубины.

Мало сказать, что ученики выслушали этот рассказ с интересом. Они и запомнили его надолго. А вместе с ним и закон Бернулли.

Как видим, мастерство учителя должно включать умелое использование скрытого управления.

Письма родителям

Письма из деканата родителям студентов — это, как оказалось, сильнейшее средство мотивации последних к улучшению отношения к занятиям.

Вырвавшись из-под родительской опеки (особенно те, кто уехал из дома) и пользуясь слабым контролем в вузах за посещаемостью занятий, некоторые нагуливают себе большое число пропусков и как результат — плохие оценки в сессии.

Многие из них "берутся за ум", лишь узнав, что деканат может сообщить родителям, как их дитятко оправдывает усилия семьи по содержанию его в стенах института.

Это удачный пример скрытого управления студентами.

Включить в работу каждого

Преподаватель проводит деловые игры по своему предмету. Приз: лучшая команда получает зачет автоматически. Преподаватель замечает, что некий студент практически не участвует в командной работе, сидит чуть в стороне.

Преподаватель подходит к этой команде со словами:

— Ребята, продуктивность групповой работы зависит также и от расположения участников. Наиболее эффективна работа тогда, когда группа садится в круг. Все равны, все друг друга видят и хорошо слышат. Давайте сядем так, и у вас будет больше шансов победить.

Этим нехитрым способом преподаватель избежал необходимости делать замечание пассивному участнику. Мишенью воздействия послужило желание членов группы победить в игре. Приманкой — информация о роли размещения участников.

Интересно, что пассивный студент все понял, о чем и сообщил на одном из следующих занятий в записке, когда участникам было предложено написать об известных им примерах скрытого управления. Такое воздействие на себе он оценил положительно.

Глава 16. Политика

Кто не умеет скрывать, тот не уметь управлять.

Людовик XI

16.1. ГЕНИАЛЬНЫЙ МАНИПУЛЯТОР

Тонко и точно продумана этика
всякого крупного кровопролития:
чистые руки — у теоретика,
чистая советь — у исполнителя.

И. Губерман

Культ, которого не знала история

Жизнь и деятельность И. В. Сталина являются прекрасной иллюстраций того, сколь многого можно достичь, обладая психологическим талантом и умением манипулировать людьми. Действительно, за короткий срок он создал культ своей личности, какого не знала история. Сталину верили, Сталина боготворили, Сталина боялись. Когда он умер, люди плакали, как будто их покинул самых близкий на свете человек.

И это несмотря на то, что миллионы семей пострадали в жестокой мясорубке сталинских репрессий (многие из репрессированных считали, что Сталина ввели в заблуждение, что если он узнает, то непременно восстановит справедливость). После его смерти многие задавали себе вопрос: как жить дальше? Было даже удивительно, что жизнь страны продолжалась после его кончины. Такого мог достичь только гениальный психолог.

Старт вождя

А ведь предпосылки для того, чтобы стать вождем нации, у него были невелики. Он не был теоретиком, как В. Ленин и Л. Троцкий. Он был слабым оратором (особенно на фоне плеяды блестящих трибунов революции). Он не был близок с Лениным. Его роль в захвате власти большевиками и боях гражданской войны была незначительной по сравнению с другими лидерами партии. Он не был "любимцем партии" (как, например, Н. Бухарин). Все эти обстоятельства были очень важными для захвата лидерства в партии, и по всем критериям Сталин проигрывал своим соперникам.

К моменту тяжелой болезни Ленина (1922 год) три человека имели наиболее реальные шансы занять место руководителя партии и стремились к этому — Л. Троцкий, Г. Зиновьев и Л. Каменев. Сталин занял «техническую» (на тот момент) должность генерального секретаря. В его ведении находилась аппаратная работа в Секретариате ЦК и организационно-партийная работа. Секретариат подчинялся Политбюро и Оргбюро ЦК, а функции секретарей были не столь обширны, какими они стали впоследствии в результате деятельности Сталина. Так что в принятии важнейших политических решений роль Сталина была довольно незначительной.

То, что впоследствии должность генсека стала главной в партии, целиком заслуга Сталина, блестяще подтвердившего тезис, что "не место красит человека, а человек — место". Несомненную роль в возвышении Сталина сыграло и то, что он оказался гениальным манипулятором, о чем и будет наш рассказ.

Использование "заемной силы"

Весьма искусно и разнообразно он использовал "заемную силу" — способ манипулирования, который мы обсуждали во второй части книги: привлечение сильных сторонников для обеспечения решающего перевеса.

Продвигая на все более высокие посты своих выдвиженцев, преданных ему людей, целиком обязанных ему своим возвышением, Сталин постепенно увеличивал свое влияние в руководящих органах партии.

Он много цитировал Ленина, поскольку авторитет вождя был непререкаем. Манипулятивный характер этого цитирования подтверждается тем, что многие выдержки, выхваченные из работ Ленина, в первоисточнике имели другой смысл, — а это уже прямая манипуляция.

Способ "заемной силы" применялся им и в еще более явном виде.

Сталин создавал группировки одних видных партийцев против других, причем всегда оказывался в победившем блоке. В результате все его конкуренты один за другим терпели поражение, теряли былой авторитет, его же влияние постоянно возрастало. Играя на амбициозности партийных вождей, их личных недостатках и просчетах, он сталкивал их, что называется, лбами и в итоге с помощью одних устранял других.

Сокрытие намерений

Успеху манипуляций и интриг Сталина способствовала и скрытность его намерений. Он всячески афишировал (в отличие от Троцкого, Зиновьева, Каменева), что не претендует на роль первого лица в партии. Зиновьев и Каменев (не говоря уже о Троцком) ощущали свое интеллектуальное превосходство над Сталиным и считали, что он им не конкурент, что всегда будет лишь "техническим исполнителем" их замыслов. Поэтому помогали ему выстоять во время от времени случавшихся ситуациях, угрожающих его положению.

Семь «отставок» Сталина

Укрепляли окружающих в мысли об отсутствии карьерных устремлений Сталина и, следовательно, в моральной чистоте и его довольно многочисленные заявления об отставке. В настоящее время известно о семи таких заявлениях (были ли еще — нет сведений), причем первые шесть — с 1920 по 1927 год, когда борьба за лидерство была наиболее острой.

Причем только одна из них была принята — первая — с незначительной должности члена РВС Юго-Западного фронта.

Все остальные оказались мнимыми: расчеты Сталина, что отставка не будет принята, оказывались всякий раз правильными. Эти «отставки» привлекали к нему множество сторонников как к "борцу за идею" Отклоняя очередную, руководство партии тем самым создавало миф о его незаменимости, что в свою очередь повышало авторитет несостоявшегося отставника.

Историческая справка

Справедливости ради, надо сказать, что метод «самоотставки» был придуман и апробирован российскими царями, например Иваном Грозным.

После возвращения из мнимой отставки самодержцы обычно возвышали тех, кто остался верен, и расправлялись с «отступниками».

Описанные методы манипулирования окружением были, конечно, не единственными, но их многократное использование имело результатом, что, не меняя своей должности, Сталин стал первым человеком и партии и стране.

"Всенародная любовь"

"Всенародная любовь" к вождю была результатом, в частности, и манипулирования творческой интеллигенцией. Были организованы Союз писателей, Союз художников, Союз кинематографистов, Союз композиторов и др. С их помощью на деятелей литературы и искусства была накинута идеологическая удавка. Допускалось только то творчество, которое проводило "линию партии", особенно же превозносились произведения, воспевавшие "вождя народов".

О "свободе творить" во времена культа личности свидетельствуют приводимые ниже не самые страшные, но характерные для той эпохи эпизоды.

Доносы

Они являлись действенным средством нагнетания страха, который и являлся главной мишенью воздействия при манипулировании массами.

Вот грустный анекдот той поры.

В камеру вталкивают нового заключенного. Сокамерники спрашивают:

— За что тебя?

— За лень.

— На работу, что ли, опоздал?

— Нет. Вчера вечером в компании один рассказал политический анекдот. Так я решил, донести утром. А кто-то из компании успел раньше. Вот меня и взяли — за недоносительство. А на самом деле — за лень.

Укоренению в народном сознании чувства непроходящего страха способствовали жестокость и массовость всевозможных наказаний. В ГУЛАГ можно было угодить за опоздание на работу, за колоски, собранные в поле голодными колхозниками после жатвы, за опечатку в газетном тексте, за селедку, завернутую в газету с фотографией вождя или Постановлением ЦК, за рассказанный анекдот, за недоносительство и т. д.

По массовости организованных репрессий Сталина можно сравнить только с Тимуром (Тамерланом), авторитет которого держался исключительно на жестокости и страхе (подробно о Тимуре — в нашей книге [32]).

Вот образчик мрачного юмора из той невеселой поры:

Берия: *"Товарищ Сталин, есть сведения, что такой-то отступает от линии партии".*

Сталин: *"Значит, мы его расстреляем".*

Берия: *"Товарищ Сталин, может подумаете?"*

Сталин: *"Хорошо. Сначала подумаем — и потом обязательно расстреляем".*

Идеологическая инквизиция

По одной из версий, толчком для появления печально известного Постановления ЦК ВКП(б) от 14 августа 1946 года о журналах «Звезда» и «Ленинград» послужил донос.

Писатель Михаил Зощенко написал для детей рассказ о Ленине. В одном из них была такая сцена: *Ленин, подходит к своему кабинету. Часовой останавливает его и требует пропуск. Владимир Ильич ищет пропуск по своим карманам. Его же спутник (кажется, на беду, человек с усами) грубо и резко говорит красноармейцу: "Ты что, не видишь, кто идет? Это же сам Ленин!". Владимир Ильич, наконец, находит пропуск и вступается за красноармейца: "Вы, товарищ, поступили совершенно правильно. Вы стоите на часах, и ваша обязанность проверять пропуска, невзирая на лица".*

Малоизвестная ленинградская писательница отправила Сталину донос, истолковывающий эпизод из рассказа Зощенко как антисталинский: мол, Зощенко противопоставляет доброту и справедливость Ленина резкости и неотесанности его спутника, в котором легко узнать Сталина. Сигнал бдительной писательницы **попал в цель;** Сталин помнил **ленинское высказывание о его грубости и нетерпимости**. Вождь решил наказать Зощенко и нашел повод: в одном рассказе Михаила Михайловича описывается обезьяна, живущая в зоопарке, — писателя обвинили в том, что, по его мнению, обезьяне в клетке живется лучше, чем советскому человеку. Сталин произнес на Политбюро разгромную речь о Зощенко, несколько раз назвав его «сволочью». На основе этого секретарь ЦК А. Жданов составил постановление, включив в него, по указанию Сталина, еще и поэтессу А. Ахматову. Незадолго до этого, в том же 1946 году, Анну

Андреевну приветствовали овацией в Политехническом и торжественно встречали в Союзе писателей где Павел Антокольский воскликнул: "Приезд Ахматовой в Москву- крупнейшее событие после победы над Германией!"

Сталина, не терпевшего чужой славы, особенно, если она приходила к человеку не из его рук, раздражала такая популярность. К слову сказать, Зощенко клялся друзьям и знакомым, что он даже в мыслях не держал Сталина, поэтому постановление было для него и неожиданным, и крайне обидным.

О том, какие лишения обрушились на этих выдающихся мастеров после такой критики, лучше не вспоминать. Для всех остальных это был показательный урок. Если уж таких ошельмовали, то на что надеяться другим?!

Сталин бессмертен

Поэтесса Грудинина написала в одном из своих стихов:

… И Сталин мечтает при жизни

Увидеть огни коммунизма.

Грудинину вызвали на партсобрание. Спрашивают:

— Что это значит — при жизни? Вы, таким образом, намекаете, что Сталин может умереть?

Грудинина отвечала:

— Разумеется, Сталин как теоретик марксизма, вождь у учитель народов — бессмертен. Но как живой человек и материалист — он смертен. Физически он может умереть, духовно — никогда!

Грудинину тотчас же выгнали из партии.

После этого о возможности печататься ей можно было забыть.

"Как горный орел…"

Накануне дня рождения Сталина в "Комсомольской правде" было подготовлено к печати верноподданническое стихотворение о нем со следующими строками:

Как горный орел,

Над планетой паришь…

В конце этого шедевра автор желал:

Нашему вождю

Прожить не меньше лет,

Чем горному орлу.

Ночью, накануне подписания номера в печать, выпускающие его журналисты случайно задались вопросом: а сколько живет горный орел?

Если немного, то не исключено, что вся редколлегия вместе с автором может оказаться на Колыме. Через сторожа зоопарка раздобыли номер телефона известного орнитолога. Уже глубокой ночью позвонили ему и выпытывали у заспанного и возмущенного пожилого профессора, сколько живут орлы. При этом боялись сообщить причину своего любопытства. Узнав, что продолжительность жизни пернатых хищников сравнительно невелика, срочно сняли стихотворение с первой полосы, поклявшись друг другу никому не говорить о случившемся. Ведь они, по тогдашним правилам, обязаны были донести на автора "в органы".

Защищая провокаторов

Вслед за литературой, искусством и средствами массовой информации идейная инквизиция обрушилась на науку. После разгрома нарождающихся генетики, кибернетики, социологии подобрались к физике. В начале 1949 года к печати была подготовлена статья А.Н. Молчанова, за которой просматривался ЦК партии и в которой говорилось о "вредительстве в физике" и необходимости провести открытую дискуссию среди ученых.

Узнав об этом, И. В. Курчатов, Я. Б. Зельдович и Ю. Б. Харитон вместе позвонили Берии. Они заявили ему, что если немедленно не изменить подход к науке, то атомная бомба не взорвется. Лаврентий Павлович задумался и пошел докладывать Сталину. Берия поставил вопрос так: "либо дискуссия, либо бомба". Сталин ответил: "Конечно же, бомба. Но дискуссия — это тоже хорошо. Ведь человек старался, написал статью, надо ее опубликовать. Давайте ее опубликуем в журнале мясомолочной промышленности…" Позже последовал звонок, подготовка к «дискуссии» была прервана "по техническим причинам" и больше не возобновлялась. Как видим, "отец народов" ценил провокаторов и их «труды».

Постановка вопросов

Манипулятивный характер общения Сталина прослеживается и на способе постановки им вопросов. *Например, разговаривая с руководителем, который не справился с каким-либо заданием, он любил спрашивать:*

— Что это? Преступная халатность или сознательное вредительство?

И хотя выполнение поручений обычно находилось на грани человеческих возможностей и могло быть не выполнено по объективным

причинам, такая постановка однозначно предполагала только вину руководителя. Чтобы спастись, он теперь был готов взяться за любое дело. Так Сталин выжимал из людей все, на что они были способны.

Вот пример из военной области. Накануне войны в числе многих репрессированных, оказался и генерал Ефремов. В 1941 году из-за нехватки военачальников часть репрессированных решили вернуть в армию. Но только тех, кто сумеет убедить Сталина в своей невиновности. Ефремова доставили к генсеку.

Сталин: "Расскажите, как вы дошли до антисоветской деятельности".

Ефремов: "Я родился в беднейшей многодетной семье. Что меня ждало? Такая же нищая жизнь, как у моего отца. Советская власть дала мне все: я выучился, дорос до генерала. Передо мной раскрылись широкие горизонты, интересная работа. Зачем мне было рубить сук, на котором сидишь?"

Сталин: "Хорошо. Даем вам последнюю возможность доказать свою преданность советской власти. Получите в командование дивизию".

Обратим внимание на несколько обстоятельств. Во-первых, манипулятивный характер постановки вопроса, о чем было сказано выше. Трансактная схема беседы изображена на рис. 59.

Вопрос (В->В) поставлен так, что однозначно предполагает вину генерала (Р->Д). Объяснения генерала отвечают схеме пассивной защиты. Ефремов отвечает на вопрос, не оправдываясь (скрытая трансакция манипулятора игнорируется), а приводя доказательство (В<-В), дезавуирующее обвинение.

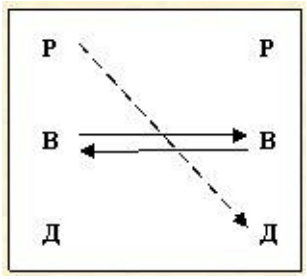


Рис. 59

Постановка задач

В соответствии со своей установкой давать задание на пределе

человеческих возможностей Сталин относился и к нереальным обещаниям "народного академика" Лысенко — за 2–3 года поднять урожайность пшеницы в 4–5 раз. *"Товарищ Лысенко, по-видимому, поставил малореальную задачу, — сказал как-то он. — Но даже если удастся повысить урожайность в полтора-два раза, это будет большой успех. Да и не стоит отбивать у ученых охоту к постановке нереальных, с точки зрения практиков, задач. То, что сегодня кажется нереальным, завтра может стать очевидным фактом".*

Почему Сталин любил стоять

Психологический талант Сталина имел многочисленные и самые неожиданные проявления, позволяющие ему буквально "из ничего" создавать преимущество в разговоре.

Например, проводя заседания, совещания, Сталин всегда предпочитал стоять или прохаживаться. Психологи установили, что человек, занимающий более высокую позицию в пространстве или контролирующий большее пространство, воспринимается как более значимый. (Не зря о полных говорят «представительный», "солидный".)

По воспоминаниям людей, встречавшихся с вождем, его слова, очень простые, отдавали какой-то значительностью. Это как раз и было проявлением вышеназванного эффекта восприятия в зависимости от пространственного расположения говорящего.

Темп речи

Другим фактором воздействия на слушателей являлся темп речи Сталина. Медленная, с большими паузами речь обычно воспринимается как внушающая большее доверие. Речь вождя была именно такой. Заметим, кстати, что среди современных российских политиков именно такая речь (в числе прочих факторов, разумеется) способствовала стремительному росту популярности Евгения Примакова.

Когда войти в зал?

В этике есть правило: если собираются на встречу несколько человек, то участники ее с более низким статусом должны прийти раньше, чтобы они ждали тех, у кого более высокое положение, а не наоборот. Последними приходят наиболее важные персоны, и это является сигналом

к началу мероприятия.

Встречаясь на переговорах в Тегеране, Ялте и Потсдаме с Т. Рузвельтом и У. Черчиллем, Сталин всегда входил в зал заседаний последним.

Правда, задержка была крошечной — всего лишь несколько секунд. Так, что не успевали западные лидеры поздороваться, как входил их восточный союзник, и ждать его не приходилось. Тем самым этикет не был нарушен, но в подсознании откладывалась информация о значимости их партнера.

Организовать подобную процедуру Сталину не составляло сложностей, поскольку все три встречи проходили на территории, контролируемой нашей страной, и все передвижения гостей фиксировались службой наблюдения.

Манипулятивный стиль

Манипулятивный характер был настолько привычен для Сталина, что он не мог избавиться от него даже на отдыхе.

В описанной нами в разделе 1.1 ситуации, когда И. С. Козловский выступал перед членами Политбюро, обращают на себя внимание два обстоятельства. Первое — демагогический характер заявления о свободе художника. Второе — манипулятивный прием "чтения в сердцах", описанный нами в разделе "Риторические методы" (см. 8.5).

Манипулировали ли Сталиным?

Любая человеческая особенность, а тем более слабость, может стать мишенью для манипулирования. Сталинская подозрительность, мнительность, склонность повсюду видеть врагов, стремление к славе, естественно, использовались людьми из его окружения для собственного карьерного роста. Огромную власть и влияние приобрел при нем Лаврентий Берия. С восточным искусством он удовлетворял потребности вождя. Взлет Берии начался с того момента, когда он ловко препарировал историю революционного движения в Закавказье таким образом, что главным героем его стал Коба (партийная кличка Сталина). Фальсификация была обнаружена много позднее, когда и тот, и другой отошли в мир иной.

Возглавив органы госбезопасности, Берия постоянно подыгрывал подозрительности Сталина, находя все новых и новых "врагов народа", в том числе в ближайшем окружении генсека.

Люди, писавшие доносы, делали на этом свою карьеру, то есть манипулятивно использовали силу репрессивного аппарата, а устроителям громких политических процессов помогали и авторитет, и поддержка самого Сталина.

Многие «дела» раскручивались именно потому, что у Сталина были свои личные счеты с соответствующими людьми. Так, например, "процесс врачей-вредителей" направлен в основном против евреев, с которыми у Сталина были давние счеты. Троцкий, Зиновьев, Каменев и ряд других лидеров большевизма, с которыми Сталину пришлось вести длительную борьбу, были евреями. Ленин, в жилах которого так же присутствовала еврейская кровь, явно отдавал им предпочтение, что не могло не задевать чувств честолюбивого и амбициозного грузина.

Сталин рассказывал: "Я как нарком пришел к Ленину и говорю: "Я назначаю такую-то комиссию. Перечисляю ему того-то и того-то… Владимир Ильич мне и говорит: "Ни одного еврейчика? Нет, ничего не выйдет!".

Не только ближайшее окружение, но и многие простые люди быстро сориентировались в ситуации. Вот пример тюремной «лирики» тех лет:

Товарищ Сталин, вы большой ученый,
Во всех науках большой вы корифей,
А я простой советский заключенный,
Не коммунист и даже не еврей…

Подводя итоги, можно, по-видимому, сказать следующее. Скрытое управление Сталиным иногда имело место, но не против его воли. То есть это были не манипуляции. Сталин был психологически сильнее окружавших его людей и "не по зубам" потенциальным манипуляторам.

Притча о вожде

Рассказывают, что будто бы во время одного из застолий, которые вождь любил проводить в узком кругу соратников, разоткровенничавшись, Сталин заявил:

"Сейчас я научу вас, как следует обращаться с народом". И приказал принести ему курицу и ощипать ее живьем, у всех на виду, всю как есть, до

последнего перышка, до красного мяса; остался только гребешок на голове бывшей хохлатки. "А теперь смотрите", — сказал он и пустил голую корицу на волю. Ей бы кинуться прочь, куда глаза глядят, но она никуда не бежит — на солнце нестерпимо от жары, а в тени ей холодно. И жмется она, бедняжка, к голенищам сталинских сапог. И тогда бросил ей вождь щепотку зернышек, и она за ним; куда он, туда и она, а иначе, ясное дело, пропадет курка с голоду. "Вот как надо управлять народом", — только и сказал в назидание.

16.2. МАНИПУЛЯЦИЯ НА СЛУЖБЕ ПРОПАГАНДЫ

ФЕНОМЕН ГИТЛЕРА И ГЕББЕЛЬСА

Воздействие на массы

Гитлер как величайший демагог в мировой истории использовал массовую психологию в собственных целях. Он писал в книге "Майн кампф" ("Моя борьба"): *"В массовых собраниях мышление выключено. И я использую это состояние; оно обеспечивает моим речам величайшую степень воздействия, и я отправляю всех на собрание, где они становятся массой, хотят они того или нет.*

Интеллектуалы и буржуа так же хороши, как и рабочие. Я перемешиваю народ. Я говорю с ним как с массой".

Гитлер утверждал: *"массовые собрания необходимы", чтобы человек ощутил, что он "член и боец всеохватывающей корпорации". На таком собрании человек "захвачен мощным воздействием внушающего гула и воодушевления трех-четырех тысяч других людей… Он сам подпадает под колдовское влияние того, что мы обозначаем словом «самовнушение»… Человек, пришедший на такое собрание сомневаясь и колеблясь, покидает его внутренне укрепленным: он стал членом сообщества".*

Так идеолог фашизма открытым текстом говорил об удовлетворении потребности в общности и об использовании этого для целей пропаганды.

Каноны нацистской пропаганды

Гитлер в "Майн кампф" писал: *"Способность восприятия масс очень*

ограничена и слаба. Принимая это во внимание, всякая эффективная пропаганда должна быть сведена к минимуму необходимых понятий, которые должны выражаться несколькими стереотипными формулировками".

Здесь Гитлер использовал идею, высказанную еще Никколо Макиавелли (1469–1527): *"Чем многочисленнее толпа, к которой ты обращаешься, тем проще для восприятия должна быть твоя речь".*

Гитлер продолжил эту мысль: *"Чем скромнее ее (пропаганды) научный балласт, чем исключительнее она принимает во внимание только чувства массы, тем полнее успех".*

Отсюда требование к нацистским пропагандистам: находить наиболее простые слова и мысли, максимально упрощать речь, произносимую "на площади". И многократно повторять одну и ту же мысль. Принцип "бесконечного повторения" одного и того же был сформирован как одна из основ пропаганды в "Майн кампф" и воспринят соратниками Гитлера. Геббельс в дневнике писал:

"3 января 1940. Фриче (руководитель германского радиовещания) до сих пор не понимает необходимость повторения в пропаганде. Надо вечно повторять одно и то же в вечно меняющихся формах. Народ в основе очень консервативен. Его нужно полностью пропитать нашим мировоззрением через постоянное повторение".

Фашисты использовали то обстоятельство, что масса более внушаема, особенно если вдалбливаются примитивные, базирующиеся на инстинктах идеи, такие, например, как "образ врага", "кто не с нами — тот против нас" и т. п.

Психологические факторы внушения

Гитлер призывал: необходимо учиться даже у враждебной католической церкви влиять на людей; имеют значение и обстановка, и ритуал, "даже время дня, в которое произносится речь". Предпочтительнее вечер, поскольку утром человек бодрее, энергичнее, а "речь идет об ослаблении свободной воли людей, которых нужно подчинить "властительной силе сильнейшей воли".

Таким образом, манипулирующий характер фашистской риторики проявляется в воздействии на чувство и волю.

Велико значение того, обвиняет выступающий или оправдывается. Гитлер утверждал: *"Публика всегда предпочитает поверить хотя бы и на 90 % недоказанному разоблачению, чем опровержению, хотя бы оно было*

обосновано на все 100 %".

Здесь фюрер использовал следующий психологический феномен: статус обвиняющего в общественном сознании воспринимается как более высокий, чем обвиняемого. На бытовом уровне это выглядит так: "Раз оправдывается — значит виноват". Прибавим к этому, что срабатывает и правило имиджа и статуса в процессе убеждения (см. раздел 8.5).

Ложь и слухи на службе нацистов

Министр пропаганды третьего рейха Геббельс учил своих подчиненных: "Чем наглее ложь, тем быстрее она распространяется".

Геббельс знал, о чем говорил. Его ведомство совместно с тайной полицией провело исследования по скорости и характеру распространения слухов. Запускались слухи разного содержания, тайные агенты доносили, о чем говорят люди. Так был выведен закон, озвученный Геббельсом.

Объяснить этот феномен несложно. Большая ложь не отставляет человека равнодушным. Чувствами, ею вызванными, хочется поделиться. И хотя передается это с большим сомнением — неужели это так?! — но, поскольку вскоре об этом человек слышит и от других, то привыкает к мысли, которая вначале представлялась совершенно невозможной. Срабатывает также эффект конформизма: если все кругом говорят, то, наверное, так оно и есть.

Здесь даже просматривается аналогия с этапами внедрения в наше сознание крупных научных открытий: *1) "Этого не может быть потому, что не может быть никогда!"; 2) "Пожалуй, в этом что-то есть…"; 3) "Кто же этого не знает?!".* Эта аналогия отражает, в частности, тот факт, что наши взгляды формируются по достаточно универсальным законам. Знание этих законов специалистам по пропаганде дает ключ к манипулированию массовым сознанием.

О лжи

Вот несколько высказываний Геббельса о лжи:

— Чтобы в ложь поверили, она должна быть чудовищной.

— Лгать можно лишь тогда, когда тебя определенно не поймают или поймают слишком поздно.

— Единственным критерием при решении вопроса, должна ли пропаганда оперировать правдой или ложью, является правдоподобие.

— Вымыслы целесообразны, если они не могут быть опровергнуты.

Кто раньше?

Именно Геббельс ввел в современную пропаганду принцип, **человек, сказавший миру первое слово, всегда прав.**

Здесь срабатывает один из эффектов восприятия (рассмотренных нами ранее), а именно эффект порядка. Впервые услышав о некотором событии, человек не отторгает информацию, ибо ее новизна пробуждает любопытство, интерес, аттракцию.

В силу сформированного принципа ныне каждое из средств массовой информации стремится первым донести новость до аудитории.

Кто их учил?

Сразу же после окончания второй мировой войны западные теоретики пропаганды набросились на многотомные писания и речи Геббельса, перекапывали его архивы, переводили на английский его дневники. Одна за другой выходили книги о его деятельности, о месте геббельсовской пропаганды в структуре нацизма. Примечательно, что первая же антология обзорных работ по теории пропаганды, которую выпустило для своих работников только что народившееся на свет Информационное агентство США, включала статью о принципах пропаганды Геббельса. По свидетельству видных американских и английских авторов, досконально изучивших Геббельса, его "фундаментальным методом" была ссылка на факт, который невозможно проверить.

Метод провокаций

Политическая провокация — одно из сильнейших средств манипулирования массами. Она позволяет направить события по желанному манипуляторам сценарию, при этом всю ответственность переложить на других.

Одна из самых знаменитых провокаций — нападение переодетых в польскую форму эсэсовцев на немецкую радиостанцию в Глейвице. Обвинив Польшу в нападении, немецкая армия обрушилась на нее всей своей мощью. Через несколько недель западная часть Польши была оккупирована вермахтом, восточная — Красной Армией. По случаю победы в Бресте прошел совместный парад немецких и советских войск.

Парады и шествия

В тоталитарных режимах военные парады и организованные властями массовые шествия ("демонстрации") имели целью вызвать воодушевление принадлежностью к сильному строю. Издревле известны механизмы для достижения этого состояния — общность ритма движения, бравурные марши, воодушевляющие песни.

16.3. СЕРЫЕ ПЯТНА НАШЕЙ ИСТОРИИ

А был ли левоэсеровский мятеж?

Ленин и Троцкий далеко не сразу овладели провинциальной Россией.

Вначале они решили сделать ставку на Советы.

В середине января 1918 года было разогнано Учредительное собрание. Второе Учредительное собрание под названием III съезд Советов утвердило состав коалиционного правительства во главе с Лениным. Но самое главное — приняло решение провести "первые свободные выборы".

Это был короткий период «мягкого» большевизма — с января по июнь 1918 года. Тогда еще продолжали выходить оппозиционные газеты. И не только эсеровско-меньшевистские, но и кадетские.

Выражение "триумфальное шествие Советской власти" Ленин употребил именно в смысле свободных выборов в Советы. При этом, конечно, «свобода» понималась как "свобода классовая", то есть не для всех, а только "для эксплуатируемых".

Выборы февраля — марта 1918 года большевики с треском проиграли.

На первое место вышли левые эсеры во главе с Марией Спиридоновой — за них проголосовало большинство крестьян. На втором были левые меньшевики во главе с Юлием Мартовым и Федором Даном — их поддержали квалифицированные рабочие в крупных городах, включая Петроград и Москву. И лишь третьими — большевики.

Позднее, в эмиграции, Троцкий вспоминал, как к нему, узнав итоги голосования, прибежал председатель Коминтерна Григорий Зиновьев: "Что, Лев Давидович, будем сдавать власть?" Троцкий надменно усмехнулся: «Посмотрим». И — «посмотрели»: не прошло и четырех месяцев, как первый демократически избранный (пусть и по советским правилам) парламент буквально исчез с политической арены. Здание, где он заседал, было окружено броневиками и латышскими стрелками. Заседавшим

объявили, что левые эсеры подняли вооруженный мятеж против советской власти: заняли почтамт, телеграф, готовятся обстрелять из орудий Кремль, «арестовали» (будто бы) председателя ВЧК Ф. Дзержинского.

Согласно ряду исследований, в том числе Владимира Вольского, это была хорошо подготовленная большевиками провокация. В пользу этой версии говорят ответы на вопросы: "Зачем?" и "Кому это выгодно?"

Зачем было левым эсерам, имевшим самое больше представительство в парламенте, совершать переворот — против себя? Безусловно, эта «заварушка» была нужна именно большевикам, из рук которых уходила власть. А поскольку вся историография оказалась под властью большевиков, то и сведения для истории, кто на кого первым напал, а кто защищался, также были в их полном распоряжении. Как точно выразился Владимир Высоцкий:

И кто кого переживет,
Тот и докажет, что был прав,
Когда припрут.

Успешный старт с помощью манипуляции

Карьера многих политических деятелей состоялась благодаря тому, что они обладали значительными манипуляторскими способностями. В качестве примера вспомним, как начал политическую карьеру один из видных думцев дореволюционной России.

Выборы в Государственную думу были многоступенчатыми. Население избирало выборщиков, которые из своего числа выдвигали депутата Госдумы. В описываемом случае голосование среди выборщиков происходило так каждый из них получал два шара: черный и белый. Черный означал «против», белый — «за». В процессе голосования нужно было кому-то отдать белый шар (только не себе), кому-то — черный. Тот кандидат, у кого оказывалась лучшей разница между «за» и «против», становился победителем.

Многие из выборщиков хотели быть избранными в депутаты. Каждый из них выступал со своей программой, доказывая, что именно он сможет отстоять интересы региона, что он вполне подготовлен для этого. Диссонансом прозвучало выступление одного, самого молодого и никому не известного выборщика:

— Видя столько достойнейших претендентов представлять нашу губернию в Думе, я предлагаю, чтобы не «размазывать» голоса по многим претендентам, по возможности определиться, кто не претендует на

избрание, частности, я не претендую, так как не смогу по состоянию здоровья находиться в сыром климате Петербурга. Поэтому, если не знаете, кому отдать черный шар, отдавайте мне — я не обижусь.

Никто больше не выступил с подобным самоотводом, каждый хотел попытать счастья. Приступили к голосованию. Когда подвели его итоги, то увидели, что почти все белые шары оказались в корзине этого молодого господина. Ни одного черного там не оказалось.

Публика стала требовать сообщить, кто же занял второе место. Однако кто-то напомнил, что прежде должно быть официальное отречение победителя. Ему предоставили слово. Весь в слезах, дрожащим голосом он сказал:

— Многоуважаемые коллеги! Я до глубины души тронут… Ваше почти единодушное доверие, высказанное мне этим голосованием, обязывает меня, презрев личные обстоятельства и нездоровье, послужить нашему Отечеству. Обещаю оправдать ваше доверие! Еще раз спасибо!

Слушатели ахнули. Каков хитрец!!!

Мишенью воздействия в данной манипуляции было желание каждого быть избранным. Поэтому они не знали, кому отдать свой белый шар — ведь он мог помочь победить конкуренту.

Влиятельным выборщикам нельзя было отдавать ни в коем случае — им, кстати, досталось большинство черных шаров. А вот отдать свое «за» заведомо «непроходному» кандидату — совсем другое дело. Это и было приманкой, ловко выстроенной талантливым молодым человеком.

Кстати, на следующих выборах эта система голосования была отменена именно из-за описанного скандального случая.

Так начал политическую карьеру один из лидеров правого крыла 2, 3 и 4-й Государственных дум.

"Железная задница"

Спектр средств манипулирования у политиков очень широк. От демагогических речей до… полного молчания. Среди политиков советского периода последним искусством в наивысшей степени обладал В. М. Молотов, правая рука Сталина, на протяжении многих лет являвшийся министром иностранных дел. Его прозвали "железная ж…" за умение молча сидеть, не отвечая на поставленные вопросы. Он брал измором всех, с кем встречался на переговорах.

Манипулирование Брежневым

Слабость Л. И. Брежнева к восхвалению, любовь наградам и дорогим подаркам сделали его марионеткой ловких манипуляторов-царедворцев. Фактически многие годы, в особенности в конце его жизни, он скорее царствовал, нежели управлял. Руководили страной и им те, кто потрафлял его человеческим слабостям.

Информация… в писсуаре

Одним из элементов скрытого управления является тайное получение и использование секретной информации. В числе тщательно охраняемых государственных тайн в СССР были данные о состоянии здоровья генсеков.

В отношении Брежнева эта тайна была раскрыта благодаря искусной манипуляции.

Во время визита Брежнева в Париж писсуар в туалете, который посетил генсек, был снабжен мочесборником. В результате, сделав многочисленные анализы его мочи, французские медики первыми в западном мире получили исчерпывающую информацию о здоровье Брежнева. А следовательно, сколько времени он еще протянет и когда может быть смена лидера. Для политиков — это важнейшая прогнозообразующая информация.

Горбачевы

В эпоху Горбачева сработал феномен, знакомый опытным политикам и имиджмейкерам, политик не должен противостоять стереотипам, сложившимся в обществе. Пытаться с ними бороться — чрезвычайно опасно. Наоборот, их желательно поставить себе на службу. (О том, как это делают преуспевающие политики, см. раздел 16.4.)

Чета Горбачевых не учла этот фактор, что привело к сколь стремительному, столь и несправедливому падению популярности Михаила Горбачева. Настойчивые попытки Раисы Максимовны утвердиться в образе "первой леди" вызывали все нарастающее раздражение населения. Живущие повседневными заботами о хлебе насущном, люди резко осуждали ее привычку по три раза за день менять дорогие туалеты, "лезть в кадр" и т. д. Все ее поведение воспринималось как попрание традиций. Раздражение, ею вызываемое, естественно переносилось и на президента СССР. Об этом мы говорим, чтобы засвидетельствовать важный факт: если психологические феномены не принимать во внимание, то скрытое

управление будет действовать против человека.

Семь «советов» инков будущему президенту России

Государство инков (Тауантинсуйу) просуществовало с 1438 по 1536 год. В чем секрет его «долгожительства»?

· Инки никогда не обливали грязью прежних правителей. После смерти каждый правитель продолжал считаться великим. Достойная жизнь обеспечивалась и его окружению.

Показательный пример: инки начали войну против чанков. Но, отбив атаки, те сами пошли вперед и вскоре уже штурмовали г. Куско. Главный инка — Виракоча струсил и был готов сдаться. Ситуацию спас его сын Куси Юпанки: взяв командование на себя, он разбил врагов. Во время празднования победы сын заставил еще недавно могущественного отца на глазах толпы лечь в пыль и просить прощения, после чего принудил его выпить горшок с испражнениями. После этого униженного правителя не только помиловали, но и разрешили ему спокойно дожить свой век в отдельном дворце. А главное, после смерти он стал объектом такого же почитания, как и все другие покойные правители империи.

· На троне империи мог находиться только мужчина, а обязанностью его жены было одно: рожать наследников. Преемника выбирал сам верховный правитель — из числа своих детей. Внешность преемника должна была нравиться подданным, к примеру инка Майта Капак отказал в наследовании трона одному из сыновей лишь потому, что тот имел зубы, как у зайца. Но, главное, наследник должен был быть самым образованным в государстве и развитым физически.

· Все провинции в империи возглавляли губернаторы, пользовавшиеся безграничным доверием правителя. Вместе с несколькими сановниками они составляли госсовет страны, который мог высказывать правителю свои идеи. Но окончательные решения принимал он сам, после чего они не обсуждались.

· Каждое покоренное инками племя было обязано перейти на общий для империи язык — тот, на котором говорили сами инки. Завоевывая новые племена, инки никогда не сажали там «своих» правителей, а оставляли командовать тамошнего вождя. Но родителей вождя перевозили жить в Куско — мол, там им будет комфортнее (на деле же те становились почетными заложниками). Детей вождя тоже забирали — чтобы те переняли культуру и веру и, возглавив племя после смерти отца, были уже надежными проводниками политики центра.

· Для умиротворения населения в завоеванные области, помимо обязательной продовольственной и иной помощи, посылались большие группы колонистов. Они должны были не только поддерживать там мир, но и способствовать насаждению институтов и законов инков. Переселенцы имели привилегии — на средства империи им строили жилища на новой родине, первые два года они получали пропитание от государства, им было позволено носить украшения, которые на прежнем месте не полагались.

· Инки строго следили, чтобы элита империи не разрасталась. Это основная причина того, что верховный правитель был обязан жениться только на родной либо сводной сестре. (Для плебеев же родственные браки были строжайше запрещены.) В итоге, когда испанцы покорили инков, они насчитали лишь 500 «длинноухих» — на десятки миллионов населения.

· Главный девиз империи инков: "Не ленись!" Каждый рядовой гражданин должен был работать и участвовать в военных походах. А государство создавало для этого все условия — пока человек отбывал трудовую или военную повинность (максимум — 3 месяца в году), власть заботилась о его семье — кормила-поила, одевала, а также давала гарантии того, что в старости простого человека не бросят на произвол судьбы. Надзор за тем, чтобы все было по справедливости, осуществлял мощный контрольный аппарат правителя.

· В империи инков было установлено безусловное равенство законов. Уголовное преступление, совершенное представителем элиты, наказывалось намного более строго, чем провинность человека из простого народа. К примеру, если знатный человек соблазнил чужую жену, казнили обоих, а если согрешили простые люди, их просто подвергали пыткам. Если преступление было совершено по подсказке другого лица, наказанию подлежал лишь подстрекатель — судьи карали более умного. Если крестьянин, привлекавшийся к суду за воровство, мог доказать, что на кражу его толкнул голод, вместо него наказывался чиновник, допустивший в своем округе нужду. Если преступление совершал малолетний, наказывали его отца. Апелляций не предусматривалось.

· Законы практически не менялись, например установленные девятым инкой законы просуществовали без малейших корректив вплоть до прихода испанцев. В итоге преступности у инков практически не было…

Вместо эпилога

Примаков приходит в больницу к Ельцину:
— Борис Николаевич, у меня две новости.

— Давай сначала хорошую.

— Да нет, обе плохие.

16.4. СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ — ОРУЖИЕ ЗНАМЕНИТЫХ ПОЛИТИКОВ

МАРГАРЕТ ТЭТЧЕР

Железная леди

Железная леди прекрасно высказалась о роли скрытого управления в политике:

— Быть могущественным — то же самое, что быть леди. Если вы вынуждены говорить окружающим, что вы леди, вы ею не являетесь.

Кстати, прозвище Железная леди Тэтчер первоначально получила вовсе не за железный характер, как многие считают, а за «металлический» голос, данный ей от природы.

Риск — дело благородное. Но небезопасное

"Железный" голос мешал Тэтчер делать политическую карьеру, и она, чтобы больше соответствовать привычному образу женщины, пошла еще в молодости на весьма опасную операцию голосовых связок — с целью изменить тембр голоса на более мягкий. В случае неудачной операции она могла вообще лишиться голоса

Я такая же, как все женщины

Соответствие образу является элементом скрытого управления: людям нравится, когда видимое (и слышимое) отвечает их взглядам.

Когда кто-то из журналистов спросил:

— Госпожа премьер-министр! Кто в вашей семье по утрам готовит завтрак?

— Конечно, я, — ответила Тэтчер.

И хотя наверняка, будучи всецело занятой государственными вопросами, мадам Тэтчер многие домашние дела была вынуждена

«доверить» мужу, она не рискнула ответить иначе. Скажи, что исконно женское дело выполняет ее муж, — и многие избиратели-мужчины не проголосуют за нее на очередных выборах. (Женщины это называют мужским шовинизмом.)

Сострадание как элемент политики

В день страшного землетрясения в Армении радио Би-би-си передало сообщение в 6 утра по лондонскому времени. И сразу же в студию позвонила одна из радиослушательниц с пожеланием передать свои соболезнования пострадавшим в Армении. Ее голос сразу дали в эфир. Англичане услышали Маргарет Тэтчер, премьер-министра Соединенного Королевства.

Подобные человеческие проявления, несомненно, завоевывают симпатии избирателей.

Уинстон Черчилль

Ничто, наверное, не поднимает авторитет так, как умение не сгибаться перед трудностями, принимать на себя ответственность, "держать удар". Этими качествами особенно отличался выдающийся английский политик Уинстон Черчилль. Вот что он сам говорил об этом:

"Успех — это переход от одной неудачи к другой со все большим энтузиазмом".

Однажды сэра Уинстона пригласили выступить перед выпускниками знаменитого университета, и студенты ожидали зажигательной речи. Черчилль встал и сказал: "Никогда, никогда, никогда, никогда, никогда, никогда, никогда не падайте духом" и сел. Он разъяснил выпускникам свою точку зрения на планирование успешной карьеры.

Джавахарлал Неру

Американский политик Дж. Геебрейт в книге "Жизнь и наше время", ссылаясь на опыт своего общения с национальным лидером Индии Дж. Неру, пишет:

Его метод, с помощью которого он избавлялся от нежелательных идей и неприятных просьб, был очень эффективен и приводил в замешательство. Состоит он в полном молчании. Вы просили его… Он не выдвигал возражений; он просто ничего не говорил. Когда молчание

становилось невыносимым, вы повторяли свою мысль или просьбу и в отчаянии слышали лишь собственные слова. Вновь царило молчание. Вы теперь ждали услышать от него хотя бы отрицательный ответ. И когда в конце концов он давал его, вы с благодарностью исчезали.

Бенджамин Франклин

Бенджамин Франклин (1706–1790) — американский ученый, дипломат, тонкий и прозорливый политик, философ.

Вот его собственные слова, написанные им о себе в «Автобиографии»: "Я взял себе за закон вообще воздерживаться от прямых возражений на высказанное кем-либо другим мнение и от каких-либо категорически утверждений со своей стороны. Я запретил себе употребление таких слов, содержащих категорические нотки, как «конечно», «несомненно» и т. п., и заменил их в своем лексиконе выражениями: "представляю себе", «предполагаю», "полагаю, что это должно быть так или эдак" или "в настоящее время мне это представляется таким образом". Когда кто-нибудь утверждал нечто, безусловно ошибочное с моей точки зрения, я отказывал себе в удовольствии решительно возразить ему и немедленно показать всю абсурдность его предположений и начинал говорить о том, что в некоторых случаях или при определенных обстоятельствах его мнение могло бы оказаться правильным, но в данном случае оно представляется или кажется мне несколько несоответствующим и т. д.

Вскоре убедился в пользе этой перемены в манерах; разговоры, в которых я принимал участие, стали протекать значительно спокойнее. Скромная форма, в которой я стал предлагать свои мнения, способствовала тому, что их стали принимать без возражений. Ошибившись, я не оказывался теперь в столь прискорбном положении как раньше, а будучи правым, гораздо легче брал верх над ошибочным мнением других тем, что признавал и за собой их ошибки.

Подобная тактика, которую поначалу я усваивал не без некоторого насилия над своей естественной склонностью, со временем стала столь необременительна и столь привычна для меня, что, наверное, за все последующее пятидесятилетие никто не слышал, чтобы из моих уст вышло какое-либо заявление в непререкаемой догматической форме".

Франклин Рузвельт

Единственный из американских президентов, четырежды избиравшийся на этот пост, внес многое в практику скрытого управления людьми.

Но прежде — немного о его личности. Деятельность Рузвельта на посту президента сама по себе значительна. Не каждому президенту удается оправдать доверие избирателей и выполнить то, что он обещал во время предвыборной кампании. Но Франклин Рузвельт вызывает еще большее уважение, если знать, в каком состоянии он исполнял свои обязанности.

В сорок лет он заболел полиомиелитом, и у него были почти полностью парализованы ноги. На протяжении 25 лет он ежедневно преодолевал свой недуг, чтобы активно заниматься общественной деятельностью.

На какое-то время болезнь лишила его возможности заниматься делами, он практически стал калекой, но все-таки сумел вернуться к политической деятельности.

"Беседы у камина"

Франклин Рузвельт был избран президентом в 1933 году. Это время вошло в историю США под названием "Великая депрессия". Каждый четвертый трудоспособный был безработным, у многих семей не было денег, чтобы купить еду. Обанкротились 5000 банков.

Рузвельт, придя к власти, поставил цель вывести страну из кризиса. Он объявил новый экономический курс и начал программу, которая стимулировала деятельность банков, создание рабочих мест для безработных. Необходимо было успокоить и подбодрить граждан, внушить им надежду на лучшее будущее, поэтому Рузвельт начал широкую радиовещательную кампанию, получившую название "Беседы у камина". Подобное общение президента с населением стало в Америке традицией, и до сих пор американцы регулярно слушают радиообращения своего президента, которые обычно выходят в эфир по субботам. Рузвельт добился своего. При нем Соединенные Штаты Америки преодолели экономический кризис, стали быстро развивать промышленность, сельское хозяйство, торговлю.

Почему мы говорим об этом в книге о скрытом управлении? Ведь, казалось бы, еженедельные обращения — это просто разъяснение проводимых президентом мероприятий, то есть открытого управления.

Скрытая составляющая была обращена к чувствам населения:

открытость, желание быть понятым вызывают симпатию людей.

Мишенью воздействия здесь является потребность в уважении к простому человеку, которую демонстрировал Рузвельт перед всей страной. Результат налицо — четырехкратное избрание на пост президента. (По американской конституции допускается лишь двукратное избрание. Чтобы баллотироваться сверх этого лимита, нужно было пройти дополнительные непростые процедуры.)

Небезынтересен, по-видимому, и следующий факт. *Самое знаменитое обращение свое к нации о "Новом курсе" Рузвельт прочитал вначале маляру, красившему Белый дом. И исправил то, что было не очень тому понятно на более доходчивое объяснение. Не стоит удивляться поэтому, что это обращение достигло своей цели.*

Беседы за столом

Рузвельт мастерски проводил деловые беседы, переговоры. Вот один из его приемов. Накануне встречи он наводил справки об увлечениях будущего собеседника и готовился, читая соответствующую литературу. Начинал разговор именно с этого хобби, прося совета. Собеседник обычно увлеченно рассказывал… после чего деловые вопросы решались быстро и самым благоприятным для Рузвельта образом.

Билл Клинтон

Президент Клинтон, выступая перед избирателями накануне выборов 1998 года в Конгресс США, сказал: "Если вы придете на выборы, то ваш голос будет равен голосу президента этой страны". (Исход выборов в значительной степени зависел от явки избирателей, поддерживающих ту или иную партию.) Благодаря такой постановке вопроса пришедший к урне как бы приравнивался к президенту. Это, безусловно, льстило самолюбию избирателя. Опросы общественного мнения показали, что именно после этого выступления количество желающих проголосовать ощутимо возросло. Блестящий пример эффективного скрытого управления!

Кстати, именно более удачные для демократической партии, к которой принадлежит Клинтон, результаты тех выборов в Конгресс, возможно, уберегли президента от импичмента по делу о Монике Левински — у республиканцев не было 2/3 голосов.

Японский премьер — другим пример

В 1989 году японский премьер-министр попал под подозрение.

Началось следствие. Но впереди были новые выборы в парламент. И тогда он посетил всех своих (двадцать тысяч!) избирателей и перед каждым лично извинился за себя. И каков результат? Его переизбрали в парламент на новый срок!

Как обманули Саддама Хусейна

Иракский диктатор Саддам Хусейн закупил во Франции электронные устройства для управления зенитными комплексами.

В 1990 году он захватил Кувейт. Решением Организации Объединенных Наций союзные войска США, Англии, Франции, Турции предложили ему возвратить независимость Кувейту. Хусейн отказался.

15 января 1991 года союзные войска атаковали столицу Ирака город Багдад. И когда иракские зенитки стали отражать воздушные налеты, то оказалось, что эти средства обороны не могут быть использованы: Франция тайно оснастила их «хитрой» электроникой, позволяющей по сигналу разработчиков парализовать управление огнем. Шифровальщики из Франции кодовым сигналом, посланным через спутники, в одночасье смогли превратить эти якобы вполне исправные зенитки в металлолом".

Мишенью скрытого воздействия послужило технологическое отставание Ирака, отсутствие специалистов, способных выловить электронные «мины».

Отто Бисмарк

Будучи помещиком, Бисмарк во время революции 1848 года явился в Берлин для подавления бунтовщиков во главе вооруженного на его средства отряда из своих крестьян.

Поступок Бисмарка был замечен властью. И это послужило началом его блистательной политической карьеры. За свои взгляды и решительность он получил прозвище Железный канцлер.

Рассказывают, что, ознакомившись с идеями научного социализма, он будто бы изрек: "Любопытно было бы посмотреть, что из этого получится. Только хотелось бы проверить на стране, которую не жалко". Менее чем через столетие его преемники в правительстве кайзеровской Германии субсидировали большевистскую партию для организации переворота в Петрограде. Великий коммунистический эксперимент начался…

Впрочем, на поднятую тему есть и высказывание известного своими

устными «шедеврами» В. С. Черномырдина: *"Призрак, ну этого, коммунизма у них бродил-бродил, но не зацепился. А у нас — пожалуйста!"*

Генрих Гиммлер

Некоторые политики и государственные деятели не ждали удобного случая, чтобы отличиться, а организовывали его. Так, имперский министр внутренних дел фашистской Германии Гиммлер стал "кровным братом" Гитлера (по выражению последнего) после того, как в инсценированном им покушении на фюрера закрыл собой того от (холостой) пули. Преданность фюреру стало первым условием успешной карьеры.

И Гиммлер его выполнил.

Кардинал Ришелье

Его карьера также началась с изящной манипуляции. *Получив необходимое духовное образование, он прибыл в Ватикан, чтобы в числе других молодых людей получить от папы римского сан священника. Ришелье при этом весьма рисковал: до возраста, при котором это возможно, ему не хватало двух лет.*

Но честолюбивый и уверенный в себе юноша не хотел ждать. И он рискнул, предварительно просчитав ситуацию. Он разузнал, что папа римский очень любит эту процедуру и обычно прочувствованно напутствует новоиспеченных священнослужителей.

И лишь только папа объявил его священником, Ришелье бросился к нему в ноги со словами:

— Ваше Святейшество, отпустите мне мой грех!

— В чем ты провинился, сын мой?

— Ваше Святейшество, я приписал себе два года возраста.

— Ты далеко пойдешь. Отпускаю тебе этот грех! — сказал с улыбкой Первосвященник после небольшой паузы.

Мишенью воздействия юный манипулятор избрал желание папы не омрачать церемонию, доставляющую ему букет положительный эмоций, то есть в конечном счете желание удовлетворить одну из важнейших человеческих потребностей.

Как однажды избирали Папу Римского

По сложившейся традиции, выборы Первосвященника происходили на

конклаве (совете кардиналов). Закрывшись в соборе и не общаясь с внешним миром, они должны из своего числа избрать папу.

Один из таких конклавов длился уже месяц, проведено было множество тайных голосований, но ни одна кандидатура не набирала необходимого количества голосов. Кардиналы безумно устали, тем более многие были в почтенном возрасте, заточение и отсутствие свежего воздуха плохо сказывались на их слабом здоровье. Одному из них стало совсем плохо, и он слабел час от часу. Измученные кардиналы, чтобы получить передышку, решили избрать умирающего, так как он долго не протянет. После этого они вышли на волю, чтобы отдохнуть и наметить заранее новую кандидатуру. А потом уже собраться для решающего голосования.

Так и поступили. Избрали папу и разъехались в ожидании нового конклава. Однако время шло, а новоизбранный и не думал умирать. Посетившие его нашли Первосвященника в полном здравии, которое он объяснил вмешательством Всевышнего. А скончался папа лишь через два десятка лет. Так что и не все кардиналы дожили до нового конклава.

Как уже догадался читатель, новоизбранный просто провел ловкую манипуляцию. Мишенью воздействия на членов конклава было их желание передышки. Приманкой — возможность получить ее с помощью «промежуточного» голосования.

Гай Юлий Цезарь

Этот выдающийся полководец и политический деятель Древнего Рима тратил огромные средства на раздачу хлеба и денег народу и праздники для него. Именно ему принадлежит афоризм: "Хлеба и зрелищ — вот что желает народ".

Война — это продолжение политики другими средствами. На своих воинов он действовал не только приказами, но и скрытым образом: личной храбростью, щедростью, участием в изнурительных пеших переходах и фортификационных работах, он помнил огромное число своих воинов по именам; обращался к воинам «соратники» и т. д.

Мишенью воздействия было чувство уважения, которое он проявлял к воинам своими действиями. Приманкой — те поощрения, которыми он осыпал отличившихся.

Придавал Цезарь значение и визуальному фактору. Тщательно следил за своей внешностью, волосы не только стриг, брил, но и выщипывал.

Рано появившуюся и безобразившую его лысину он прикрывал

лавровым венком, который носил постоянно. Это имел право делать только победитель, и Цезарь соответствовал этому и обликом, и подтверждающими это победами.

Александр Македонский

Снова приведем этот пример:

Отправившись в поход против персов, молодой царь вступил в Малую Азию и занял город Гордион. Там в храме Зевса стояла повозка, к дышлу которой, по преданию, фригийский царь Гордий привязал ярмо, причем очень сложным узлом ("гордиев узел").

Предание гласило, что тот, кто его развяжет, станет властелином мира. Мечтающий об этом Александр взялся развязать этот узел. Когда же убедился, что это ему не под силу, выхватил меч и разрубил узел.

Поступок вошел в историю. И не случайно. Это было знаковое действо, которое должно было показать македонским воинам, что их предводитель добьется победы, в какую бы борьбу ни ввязался. А средство для достижения этого — сила.

Наполеон Бонапарт

Император Наполеон I неохотно применял наказания. По его мысли, "солдат, обесчещенный ударами, уже заботится о славе и чести".

Характерен для Бонапарта следующий поступок.

Однажды ночью император наткнулся на уснувшего часового. По законам военного времени, это каралось расстрелом перед строем. Но Наполеон задумался: армия измучена, люди еле держатся на ногах от усталости, настроение плохое, а назавтра — серьезное сражение. Наказание не поднимет дух солдат, скорее — наоборот.

Он посмотрел на часы. До смены караула оставались считанные минуты. Поднял ружье и встал на место часового. Подъехавший разводящий лишился дара речи, увидев императора, стоявшего на посту. "Видишь, не выдержал солдатик, — показал Наполеон на спящего. — А мне все равно не спится, думаю о завтрашнем бое".

На следующий день вся армия говорила о человечном поступке командующего, о его доброте к солдатам и понимании трудностей их службы. Настроение поднялось. С криком "Виват император!" они кинулись в бой и сломили сопротивление превосходящих сил неприятеля.

Блестящий пример скрытого управления подчиненными! Наполеон

выиграл 60 сражений. Умение скрыто управлять было одной из причин его ратных успехов.

Дамоклов меч

Тиран Сиракуз Дионисий I Старший (ок. 432–367 до н. э.) показал льстецу Дамоклу, что такое жизнь тирана.

Дамокла поместили на золотом ложе, ему прислуживали красавцы-слуги, угождавшие малейшему его желанию, стол был полон яств, курились ароматы. А над самой головой Дамокла висел на конском волосе блестящий, остро заточенный меч. Дамокл не захотел такой жизни и стал умолять Дионисия отпустить его.

Дионисий применил такой способ непрямого воздействия, который остался в людской памяти на все последующие века.

От Тарквиния до Мао

Многие приемы скрытого управления, используемые современными политиками, были открыты в глубокой древности.

Когда Тарквиний Гордый, последний римский царь (ок. 534–510 до н. э.), начал войну с царством Габи, его сын бежал туда, инсценировав ссору с отцом. Жители Габи избрали его своим военачальником. Однажды этому юному правителю потребовалась очень важная консультация, и он отправил к отцу верного человека. Тарквиний принял посланника и, гуляя с ним в саду, начал молча сшибать самые высокие головки мака у того на глазах. После встречи с вернувшимся посланником сын Тарквиния казнил или отправил в изгнание всех влиятельных граждан своей новой родины, и царство Габи очень скоро сдалось Риму.

Отец и сын реализовали принцип, который уже в XX веке четко сформулировал китайский лидер Мао Цзэдун. *"Ударь по голове — все остальное развалится самостоятельно"*. Во время печально известной "культурной революции" в КНР этот принцип выражался логом: *"Огонь по штабам!"*.

Аллегорическая форма совета, данного Тарквинием была продиктована требованиями секретности.

16.5. МАНИПУЛИРОВАНИЕ ИЗБИРАТЕЛЯМИ

Три задачи кандидатов

Чтобы быть избранным в депутаты, мэры, губернаторы и т. д., политик должен решить следующие задачи.

· Стать известным, узнаваемым, то есть стать публичным политиком.

· Сформировать свой положительный имидж (образ) в глазах избирателей.

· Сделать этот образ более привлекательным, чем у конкурентов.

Эффект Жириновского

Многие удивлялись, как В. Жириновский — человек, открыто попирающий нормы поведения, несущий порой несусветную чепуху, стал политиком общероссийского масштаба. Оказывается, потому что сумел с блеском решить первую из обозначенных выше задач. Не так важны средства, как важен результат — стать узнаваемым.

Но был ли Жириновский первооткрывателем избранного им пути? Отнюдь. Он оказался хорошим учеником.

На заре демократии в России в порядке помощи в ее становлении в Москве стали проходить семинары для политиков. Проводили их специалисты из ведущих зарубежных фирм, занимающихся "Паблик Рилейшн" ("общественными связями" — сокращенно PR, по-английски звучит "пи-ар"). Специалисты по PR (в просторечии — "пиарщики) передавали накопленный десятилетиями опыт обработки избирателей, помогающий одерживать победу на выборах. Самым прилежным учеником на них был Владимир Вольфович.

Не все книжки врут

В своем произведении "Увиденные факты" французский писатель Виктор Гюго (1802–1885) рассказывает о некоем господине де Сальванди, чья политическая карьера была блистательна. Он сделался министром, академиком, посланником, был награжден большим крестом ордена Почетного легиона. Ко всему этому он еще пользовался успехом у женщин, а это уже дорогого стоит. Так вот, когда этот Сальванди впервые появился в свете, куда его ввела госпожа Гайль, одна из присутствующих воскликнула: "Но, дорогая, в вашем милом юноше столько смешного. Нужно заниматься его манерами". "Боже упаси! — вскричала госпожа

Гайль. — Не лишайте его своеобразия! Что же у него тогда останется? Ведь именно оно-то и приведет его к успеху…" Будущее подтвердило правоту госпожи Гайль.

Французский журналист и политический деятель Анри де Жувенель (1876–1935), который в начале своей карьеры был редактором газеты «Матен», когда-то рассказал, что в молодости его поразили первые шаги в парламенте депутата от Кальвадоса некоего Анри Шерона. У этого Шерона был большой живот, борода, и он носил старомодный сюртук; влезая на стол, он громко распевал «Марсельезу» и произносил высокопарные речи. Клемансо назначил его помощником военного министра. Шерон немедленно начал объезжать казармы и пробовать солдатскую пищу. Журналисты потешались над ним. Жувенель подумал, что будет занятно написать о нем статью, и решил повидать Шерона. Тот встретил его с вызывающим видом. "Знаю, молодой человек! — воскликнул он. — Вы пожаловали, чтобы удостовериться в том, что я смешон… Ну как? Удостоверились? Да, я смешон. Но смешон-то я намеренно, ибо запомните, молодой человек, в этой завистливой стране казаться смешным — единственный безопасный способ прославиться".

Так что начинающим политикам есть у кого поучиться, начиная со своих давних предшественников.

Что говорят имиджмейкеры

Если особых отличительных черт, включая интеллект, позволяющих кандидату выделиться из общей массы нет, то, по признанию одного известного «пиарщика», "я рекомендую ему хотя бы поковырять перед камерой пальцем в носу — это-то зрители точно запомнят!"

Упомянув об интеллекте, так захотелось поделиться следующей историей.

Старый милиционер поучает молодого:

— Значит, наше главное оружие — это, елы-палы, ну, на «Н», как его?

— Нож!

— Да не! Ну э-э-э — как там?

— Наган!

— Да нет! Ну, на «Н» начинается.

— А, наручники!

— Да какие наручники! А! Вспомнил: НТЕЛЕКТ!!!

Необходимо как можно чаще мелькать на телеэкране. Пусть лучше говорят о кандидате плохо, чем не говорят о нем ничего.

Манипуляторы-"мордоделы"

Формированием благоприятного имиджа профессионально занимаются имиджмейкеры — специалисты по созданию требуемого образа. Рекламируя свои возможности, они утверждают, что "сделают лицо", помогут слепить соответствующий образ. Наш остроумный народ тут же окрестил их «мордоделами».

Вот типичная разработка одной из имиджмейкерских фирм:

"Создадим образ молодого, с мозгами человека, родившегося в рабочей семье, но самостоятельно добившегося успеха в жизни. По требованию народа он принимает решение идти в Госдуму. На экране нужно появляться только в однотонных рубашках, галстуках с мелким геометрическим рисунком. Предпочтительнее одежда темных тонов. Не горбиться и не зажиматься. Энергично двигаться, слепо откинув назад голову. При поездках по округу желательно использовать только отечественные автомобили типа «Волга». Во время прямых эфиров желательно садиться в левый полупрофиль, немного выше камеры. Доброжелательно улыбаться, откинув назад голову, — важно создать у избирателя ощущение, что ты ситуацию контролируешь.

В эфире не оправдываться, даже если виноват, — действовать только наступательно, сваливая вину на чиновника, помощника или подчиненного. Демонстрировать гнев, оптимизм и уверенность в том, что все трудности удастся преодолеть. Не прятать руки под стол.

Необходимо иметь следующий видеоряд: с женой и дочкой на рынке. Приценивающийся… В церкви с верующей бабушкой. С курсантами военного училища. Ни стройке нового цеха в робе и каске. Среди молодежи, что-то ей объясняющий, слушающий. Открывающий дверь в областную администрацию — обернувшийся, в темном плаще…"

Плата за "делание морды" весьма высока — от 250 тысяч долларов и выше — в зависимости от объективных данных кандидата. Наиболее «проходными» для попадания в Госдуму (по данным имиджмейкеров) являются кандидаты, имеющие славянский тип лица, возраст в диапазоне от 45 до 55 лет, успех в жизни, желательно — депутатское прошлое и юридическое образование плюс незапятнанную репутацию.

Однако берутся и за всех других, в том числе и уголовных авторитетов. Плата, естественно, многократно возрастает.

Почему кандидаты так говорят?

Кандидат должен говорить то, что желают услышать избиратели. Серьезные исследования, проведенные в США, показывают, что изменить сложившееся мнение избирателя практически невозможно. Следовательно, надо к нему подстраиваться. (Как выразился президент Украины Леонид Кучма, "место сидения определяет точку зрения".)

Мишенью манипулятивного воздействия здесь является удовлетворение потребности в общности: избиратель, слушая свои мысли и пожелания в изложении кандидата, испытывает удовлетворение. Одновременно он объединяет себя с кандидатом в одну общность, то есть кандидат становится "своим человеком", которого и захочется поддержать.

Эзоп об использовании демагогии

Вот содержание одной из басен великого баснописца:

Рыбак ловил рыбу, ударами палки по воде пугая ее и загоняя в сеть. Некто стал бранить его: зачем воду мутишь? Ответил рыбак: "Но ведь если не мутил бы реку, пришлось бы с голоду умереть".

Эзоп делает вывод: "Так и демагогам в государствах тогда живется лучше всего, когда им удается завести в отечестве смуту".

Почему народ любит паяцев?

Этот вопрос имеет отношение к тем политикам, которые, подобно Жириновскому, добились популярности, шокируя и эпатируя публику. Андре Моруа объяснил психологическую подоплеку этого так: *когда человек демонстрирует свои многочисленные достоинства, это возвышает его над окружающими и соответственно принижает их. Многим не нравится чувствовать сван ущербность по сравнению с этим суперменом. Наоборот видя в другом многие недостатки, потешаясь над ними человек приходит в хорошее настроение — он лучше этого другого. Последний вызывает не только положительные эмоции, но и демонстрацией своих недостатков делает скрытый комплимент наблюдателю.*

Таким образом, политическую клоунаду избиратели любят за то же, за что и клоунаду цирковую. Цирк всегда жил, жив и будет жить.

Мишенью манипулятивного воздействия политических паяцев является потребность избирателя в положительных эмоциях, а приманкой — возможность, сравнивая, увидеть себя в лучшем свете.

Таким образом, политическое фиглярство решает сразу две задачи политика из трех вышеназванных. А при яркой игре даже и третью.

ПОБЕДИТЬ ЛЮБЫМИ СРЕДСТВАМИ

Политическая грязь

Переходя к разговору о реализации третьей цели политика — опередить конкурента, мы вынуждены сказать, что попадаем в сферу наиболее манипулятивных действий команд, работающих на кандидатов.

Ибо, к сожалению, во многих случаях делается ставка на грязные методы ведения предвыборной борьбы — скомпрометировать конкурента любым способом.

В этом деле накоплен значительный опыт, прежде всего западными демократиями.

"Позорный" спектакль

Сэмюэл Ленгхгорн Клеменс (1835–1910), который баллотировался в губернаторы одного из американских штатов и против которого был применен "принцип театрализованной дискредитации", довольно удачи подметил и, владея пером, ярко описал "звездный ход своих недругов:

"Бесстыдная травля, которой подвергли меня враждебные партии, достигла наивысшей точки: по чьему-то наущению во время предвыборного собрания девять малышей всех цветов кожи и в самых разнообразных лохмотьях вскарабкались на трибуну и, цепляясь за мои ноги, стали кричать: "Папочка, зачем ты нас бросил?!"

Понятно, что губернатором этот претендент не стал. И слава Богу! Ведь писательский псевдоним незадачливого кандидата — Марк Твен.

Впрочем, «наши» оказались талантливыми учениками и разработали множество не менее грязных способов. Перечислим некоторые из подобных манипуляций, «засвеченных» на выборах 1999 года.

Обхаживание избирателя

В Петербурге один из претендентов на мандат депутата Законодательного собрания города ремонтировал почтовые ящики своих избирателей и вкручивал лампочки (вместо перегоревших) в подъездах. Победил!

Другой кандидат бесплатно лечил зубы своим избирателям. Третий организовал подвоз избирателей на автобусах к избирательным участкам. Да еще и за каждый отданный ему голос платил 100 рублей.

Мишенью манипулятивного воздействия является в этих случаях удовлетворение потребности людей в положительных эмоциях и заботе о себе. Плюс прямой подкуп.

В одном городе кандидат в депутаты областного совета во всех подъездах домов избирательного округа поставил на свои средства металлические двери. А на следующий день с помощью листовок ненавязчиво сообщил жильцам, кто их благодетель.

Остроумная контрманипуляция

Правда, в последнем случае конкуренты нашли контрход. Они отпечатали эти листовки о благотворительной акции огромным тиражом и ежедневно разносили их по почтовым ящикам. Эти бесконечные напоминания вконец довели избирателей. В итоге благодетель позорно повалился.

Обратим внимание, что контрманипуляция проведена по всем правилам: игра принята, продолжена и доведена до абсурда. Мишенью воздействия здесь послужило то, что отрицательные эмоции, вызванные многократными напоминаниями, в конце концов должны были перенестись и на самого кандидата. Понуждающим действием к отрицательным эмоциям послужило навязчивое повторение надоевшей всем информации.

Манипуляция "Организовать трудности, чтобы их преодолеть"

Один из кандидатов за две бутылки водки уговорил сантехника ненадолго перекрыть воду. Сам же пошел по квартирам "знакомиться с избирателями". Все, конечно, жаловались на отсутствие воды. Он обещал "принять меры". Вскоре вода пошла.

Мишень воздействия — удовлетворение физиологических потребностей. Приманка — выполнение обещания.

Манипуляция "Исказить лозунг"

Берется предвыборный «слоган» с плаката конкурента, немного переделывается, но так, что смысл меняется на противоположный; этот «подправленный» плакат размножается и широко распространяется.

Например, "Лучшее слово — дело!" переиначиваете: "Лучше слово, чем дело!". Подмена образа человека дела на болтуна наносит огромный урон жертве этой манипуляции. Или лозунг объединения "Отечество — вся Россия"! — "Когда другие говорят, мы делаем" — заменой всего лишь нескольких букв превращается в лозунг всех Шариковых: "Когда другие творят, мы делим".

Манипуляция "Опорочить лозунг"

В своей газете один из кандидатов «организовал» вопрос читателя: правда ли, что рекламный лозунг мэра города "Проверен временем, проверен делом!" позаимствован из американской рекламы презервативов?

Мишенью воздействия на избирателей здесь является желание иметь добропорядочного избранника. Приманкой — намек на «цинизм» и «беспринципность» мэра.

Манипуляция "Мнимое покушение"

Иногда прибегают к такому экстремальному средству, как инсценировка покушения. На самого кандидата или на его помощников. Если общественность поверит, то манипуляторы воздействуют сразу на две мишени: 1) опорочить конкурентов, списав покушение на них; 2) апеллировать к чувству сострадания к жертвам, присущему нашим людям.

Поскольку последствия этой манипуляции легко просчитываются, то конкуренты проводят контрманипуляцию: сразу поднимают крик, что «покушение» было организовано самой несостоявшейся «жертвой».

Специфические "новости"

На выборах мэра Волгограда один из кандидатов, скупив, эфирное время, организовал на телеэкране свои "Новости дня". Под видом новостей подавались компрометирующие «материалы» против конкурентов. Так, ведущая «Новостей» с возмущением поведала однажды о том, что продается видеокассета с эротическими «похождениями» нынешнего мэра города. В другой раз было показано якобы подписанное мэром распоряжение о переселении в меньшие квартиры тех, кто много задолжал за коммунальные услуги.

Одна из местных газет сообщила, что самого пожилого из кандидатов «видели» в дорогом косметическом салоне — подтягивал себе

морщины и даже обвисший живот…

Грубая клевета

Сегодня кандидаты практически не защищены от клеветы. Например, накануне голосования «выливается» некая клеветническая информация о кандидате. Она вполне может повлиять на результаты выборов. Можно потом судиться сколь угодно долго, но пакостное дело уже сделано. *В ряде стран принят закон, по которому суды обязаны во время предвыборной кампании рассматривать дело о политической клевете в течение одних суток. Подобные законы помогают оперативно установить истину, а заодно отбивают охоту к клевете на кандидатов.*

А пока клеветники могут здорово напакостить неугодному кандидату. Срабатывает принцип Гитлера о том, что люди склонны больше верить разоблачению, нежели опровержению.

Смешение образов

Тот же принцип "Рядом — значит вместе" используется и в следующей манипуляции.

Увязывание личности политика с какими-либо негативными образами — один из самых эффективных способов его опорочить. В Питере для контрагитации вовсю использовали бомжей. Вооружившись поллитровкой водки, они обходили квартиры и просили внести по 100 рублей в фонд поддержки "нашего кандидата N".

"Арбузной коркой", на которой поскользнулся известный шоумен С. Лисовский, стали листовки от имени «голубых», призывающих проголосовать за "дорогого Сереженьку".

Манипуляция "Звезды говорят…"

На тех, кто прислушивается к астрологии, одна из предвыборных команд решила повлиять, вольно интерпретируя "расположение звезд". Будто бы они говорят о том, что лучшим депутатом будет именно их кандидат — голосуйте за него.

Мишенью воздействия в манипуляции служит вера многих в предсказания, в частности в астрологические.

Компромат

В России это самое ходовое средство. На выборах 1999 года телевидение обрушило на избирателей потоки компромата. Одни телеканалы мазали грязью одни избирательные блоки, другие — другие. По ангажированности телеведущих можно было легко угадать, какая из политических и экономических групп контролирует данное СМИ.

Упор делался на то, что может легко представить каждый. Например, приобрел за казенный счет квартиру огромной площади, дачу в престижном районе или замок за рубежом, 600-й «мерседес» и т. д. О других, более крупных возможных преступлениях с присваиванием гигантских сумм государственных средств — вскользь. Ведь сумму, скажем, в 300 миллионов долларов обыватель представить не в силах. На него, много лет теснящегося с семьей в маленькой квартирке, лихое решение квартирного вопроса кандидатом производит неизгладимое впечатление.

Каналы распространения компромата

Воздействие идет прежде всего через ТВ и прессу. Энергично осваивается и Интернет. Весьма эффективно распространение компромата с помощью слухов. Делается это так: в общественный транспорт подсаживаются два «пассажира» и начинают перемывать косточки одному из кандидатов. За пару дней сплетни облетают весь город, обрастая самыми невероятными подробностями. Профессионалы называют это "технологией вируса".

Справедливости ради отметим, что это не изобретение нашего времени. Вспомним описанные нами ранее опыты Геббельса по распространению слухов.

Грязные приемы

Руководитель консалтинговой группы "Управление PR" Максим Григорьев приводит множество таких приемов. Расскажем о некоторых из них, активно применяющихся в избирательных кампаниях в России.

Раздражающая агитация

Например, на лобовое стекло вашего автомобиля намертво приклеивают листовку с призывом голосовать за кандидата N. Или звонят

домой в три часа ночи с той же просьбой. По идее, после такой «агитации» вы должны возненавидеть несчастного N.

Подтасовки

Им нет числа. Приведем для иллюстрации лишь две.

От имени кандидата вас приглашают к нему на "чаепитие с раздачей подарков" в какой-нибудь ДК на окраине города. Потом вы будете чертыхаться и проклинать «обманщика».

Еще один способ «дезинформации» — распространение "листовок кандидата" о том, что он снимает свою кандидатуру.

Ассоциации

Если образ кандидата удается ассоциировать с чем-то приятным, — это успех. Если с неприятным, — поражение.

Когда Жириновский баллотировался в губернаторы Белгородской области, на агитационных автобусах ЛДПР было крупно написано: "На Белгород". Однако у народа подобные фразы ассоциируются с фашистскими призывами: "На Москву". Советам психолога Жириновский тогда не внял. И потерпел сокрушительное поражение, как фашисты под Курском и Белгородом.

Рейтинги

Определяя лидера в предвыборном марафоне, опрос общественного мнения тем самым и создает этого лидера. Все хотят голосовать за сильного, но никто — за слабого.

Здесь срабатывают два психологических феномена, которые мы ранее обсуждали. Во-первых, конформизм — желание быть со всеми, "как все". Во-вторых, эффект неудачника: их не любят, предпочитают удачливых.

С рейтингами же носители грязных технологий могут обращаться вольно. Огласив накануне выборов более высокий рейтинг нанявшего их заказчика, социологи обеспечивают реальное увеличение количества поданных за него голосов.

Голосование за "образ"

Только 6 % наших сограждан читают предвыборные программы.

Остальные делают выбор по принципу "нравится — не нравится". Но в том-то и дело, что нравится или не нравится им не кандидат как таковой, а его образ. Избиратели голосуют за «брэнд», торговую марку. Путин — это "сильная рука", Примаков — «стабильность», Зюганов — "прекрасное прошлое". Именно это дает возможность манипулировать избирателями.

В создании образа большое значение имеют факторы восприятия. Многих поражал высокий рейтинг Примакова, когда Ельцин отправил в отставку его правительство. Кроме естественного для его менталитета сострадания к "незаслуженно обиженному", его популярности способствовали и следующие обстоятельства: неторопливая манера говорить, очень низкий, внушающий доверие голос, основательный внешний вид создавали у многих людей ощущение уверенности, предсказуемости, чувства, что "этот человек знает, что делает".

Из напутствия самого известного в мире имиджмейкера — "творца президентов" — Жака Сегела политикам: "О вас будут судить больше по внешности, чем по уму. Не обижайтесь на мою просьбу, но наведайтесь к парикмахеру, купите себе темный костюм, светлую рубашку и галстук. Взгляните на своих противников: у них нет никаких целей, но выглядят они прекрасно".

Особенно внешний вид важен для избирательниц. Если они сочтут, что кандидат одет безвкусно, никакая самая хорошая программа ему не поможет!

"Порча" образа

Для того чтобы подпортить восприятие избирателями кандидата, его противники могут пойти на самые грязные приемы. На рекламном плакате одного из кандидатов в Госдуму, некоего гражданина П., конкуренты ночью подписали фразу: "А еще жена П. постоянно жалуется, что заколебалась стирать его носки — у гражданина П. так пахнут ноги!"

Даже если избиратель не поверит этому, фамилия П. будет теперь невольно ассоциироваться с брезгливым чувством, которое вызывают у нас дурно пахнущие ноги.

Ярлыки

"Дерьмократы", «коммуно-фашисты», «киндер-сюрприз», «семья» — яркие, запоминающиеся словечки надолго прилепляются к тем или иным

политикам, формируя вполне однозначный образ.

Остроумно поступили противники А. Буркова на губернаторских выборах в Екатеринбурге, скрестив его фамилию с фамилией Баркашов. И вышло, что все, кто ею поддерживает, — «буркошовцы». Мрачная аналогия оказалась поистине убийственной.

Накануне думских выборов 1995 года на рекламных плакатах кандидата в депутаты Павла Бунича «доброхоты» из команды соперника перед фамилией подрисовали букву «Е». Округ помирал от хохота, весомое количество голосов было потеряно.

Но случаются и проколы. Так, во время предвыборной кампании в Красноярском крае А. Лебедя назвали «птеродактилем», а его электорат — «зоофилами». Не помогло — противники не учли, что далеко не всем избирателям знакомо слово «зоофил», а кто такой птеродактиль, вообще помнят единицы.

Намеки

Многозначительные намеки, допускающие любые толкования, удобны тем, что за них невозможно привлечь к ответственности, как за клевету. К примеру: "Всякому понятно, на какие средства он приобрел престижную квартиру в центре города".

Мысль слушателя получила нужное «направление».

Обман

В случае неподготовленной аудитории манипуляторы могут пойти и на грубый обман.

В 1996 году в одной из воинских частей командир выстроил на плацу солдат и сказал: "Так, кто голосует за Ельцина, ставит галочку против его фамилии. Кто против, ставит против его фамилии крестик. Всем понятно?" Откуда было знать солдатам, «отрезанным» от телевидения, что, какой знак ни поставь, все равно это будет голос "за".

НЛП-Техника

На Западе применение приемов НЛП запрещено законом. Но в России сегодня в предвыборной команде каждой крупной партии или движения имеется специалист по НЛП. (Об этой технике мы уже писали в разделе 8.6). Вот как они манипулируют избирателями.

· **Установка-приказ** (авторство приписывают Наполеону) — неоднократное повторение зычным голосом какого-либо утверждения абсолютно без аргументации: "Если я приду к власти, то в недельный срок…", "Всем офицерам — по очередному воинскому званию, всем женщинам — по мужику…". Раньше всех стали использовать генерал Стерлигов, Лебедь, Лужков, Жириновский.

· **"Эффект связки"** — первым применил в 1995 году С. Шахрай: его рекламный ролик на ТВ сопровождался фрагментами "чужих побед". То Гагарин стартует, то советские хоккеисты выигрывают кубок.

Тот же прием используют сейчас правые силы. Слоган "Ты прав" придумали профессионалы. Расчет на ассоциацию: "Ты прав", "Правое дело", "Победа будет за нами" (сталинский призыв 1941 года).

· **"Иллюзия выбора":** к примеру, с экрана телевизора накануне выборов вас доброжелательно предупреждают: "Вы можете проголосовать за Иванова утром или вечером". Эта фраза содержит иллюзию выбора, заранее подразумевая ваши действия — вы проголосуете за Иванова.

Речевые уловки

Вот лишь некоторые советы НЛП-технологов для воздействия на подсознание слушателей.

· *Используй слова, которые легко «представить», — у избирателя в голове должен родиться образ. К примеру, не говори «человек», уточни — «старик», "ребенок"…*

· *Прибегай к перемене интонации: в конце фразы понижай голос — это создаст эффект доверительности.*

· *Воздействуй на избирателя звукосочетаниями (это считается высшим пилотажем).*

К примеру, звук «у» ассоциируется с чем-то большим, значительным, звук «и» — с маленьким, звук «а» воспринимается как проявление уверенности, напора, а «о» — как бы расслабляет (к «окающим» людям у нас возникает доброжелательное отношение). И уж совершенно неприемлемо употребление словосочетаний СНГ, НДР, ЛДПР.

Фон действия

Кроме слов, влияют на подсознание и просто символы. Например, слоган Александра Лебедя *"Есть такой человек — и ты его знаешь" произносился на фоне встающего солнца и широкой реки — самых национальных символов для отечественного электората.*

Политикам можно еще использовать при «охмурении» избирателя:

чистое поле (символ свободы), дорогу (но не асфальтированную — символ перемен), дом (символ тепла и единства), дерево (лучше березу — символ женщины).

Введение в транс

С помощью специальных «ключевых» словечек или образов нас вводят в подобие транса, а мы даже это не осознаем. *Например, политик с телеэкрана показывает свои детские и школьные фотографии, мило рассказывая о каких-то деталька*х. *Мы развешиваем уши и перестаем обращать внимание на сегодняшнюю реальность, полностью сопереживая пухленькому карапузу.*

Тут нас — «тепленьких» — и программируют. Сделать это можно, превращая планируемый результат в магическую формулу. Помните, мы выводили в бюллетенях «да», «да», «нет», «да»? А теперь попробуйте восстановить, на какие вопросы требовались эти ответы? Помните? На этом и построено программирование.

Теледебаты

Специалисты по выборам считают, что нередко успешное выступление кандидата в теледебатах с конкурентами вносит решающий вклад в его победу.

В теледискуссиях применяется множество психологических уловок из того перечня риторических приемов, который мы привели в разделе 8.4. Здесь у нас есть возможность продемонстрировать, как это конкретизируется политиками. Поможет нам классификация, предложенная профессором-психологом Академии госслужбы при президенте РФ Владимиром Зазыкиным.

· **Вопрос-суждение.** Применяется так: один из политиков высказывает пространное, обидное для оппонента суждение, а затем задает ему вопрос, не имеющий к суждению прямого отношения. Отвечающий, естественно, в первую очередь инстинктивно отбивается от «наезда» и сразу попадает в положение оправдывающегося. А на вопрос вынужден отвечать кратко и сжато: время ушло на оправдания. Результат: отвечающий выглядит неубедительно

· **Неудобный вопрос.** Пример: Немцов задает Жириновскому вопрос о депутатских пенсиях, а тот сначала комментирует саму проблему в выгодном для себя свете, затем переходит к унизительной характеристике

Б. Немцова. В итоге непосредственно на вопрос он не отвечает либо отвечает пространно — как ему выгодно.

· **"Ошарашивание"** оппонента быстрым темпом речи, сменой обсуждаемых тем и постановкой сразу множества вопросов, что мешает тому, бедному, сосредоточиться. Это излюбленный прием Жириновского.

· Однозначно **негативная**, но никак не аргументированная **реакция** на любые доводы и аргументы собеседника фразочками типа: "Ну это банально", «Эклектично», «Наивно», "Ну вы только посмотрите на него…". Вовсю используются Г. Явлинским.

· **Ссылка на известных личностей** как абсолютных авторитетов, причем чем древнее «авторитет», тем виртуознее уловка. Самый беспроигрышный вариант — процитировать что-нибудь из древнегреческих философов. Так что бдите: если один из участников теледебатов, вальяжно развалясь в кресле, вдруг загнет фразу: "…еще Платон говорил, а вы что, против?" — в ход пошла уловка чистой воды. При этом цитата, как правило, произвольная — еще не факт, что Платон это говорил.

· Отработанная уловка — **применение "тяжелых слов"**. Суть ее такова: противник задает вопрос, умело внедряя в него обидное для оппонента суждение (иногда даже намекая на внешние недостатки). В итоге противнику приходится отвечать не на вопрос, а парировать оскорбительную фразочку. Эта уловка имеет особый «успех» в отношении людей ранимых, эмоционально неустойчивых, с болезненным самолюбием. Справедливо считается самым грязным приемом. Применяли Жириновский (называл Немцова «мальчишкой» и "малышом") и Явлинский (назвал Чубайса «рыжим», «лжецом» и "подлецом").

· **Повышение психологической значимости** своих доводов за счет апелляции к собственному опыту: "Я 10 (варианты — 15, 20, 25".) лет проработал в сельском хозяйстве и знаю эту проблему не из газет и не понаслышке" (самый любимый прием нынешних депутатов Госдумы — независимо от обсуждаемой проблемы).

· **"Палочные доводы"** типа: "Вы понимаете, что этим вы покушаетесь на самое святое?!." (покушаются обычно на конституцию, реформы, демократию…). Особо любим политиками-женщинами, усиливающими эффект от сказанного еще и слезой, скатывающейся по скуле. Использовала Светлана Горячева.

· **Прием — "спецтермин":** один из политиков вдруг начинает изъясняться малопонятными народу словами типа "теоретическая дихотомия", «реституция» и т. д. И неспроста: психологами доказано, что

подобная абракадабра воспринимается неискушенным зрителем как дополнительный сильный аргумент! Этот прием очень любим С. Кириенко, Е. Гайдаром и М. Горбачевым.

· **Снижение ранга оппонента** путем обвинения его в некомпетентности. "На ура" проходят фразочки: "Вы же не экономист, поэтому не можете профессионально судить о…", "Как может радиофизик управлять губернией?". Такие высказывания обрушивал Жириновский на Немцова.

Это один из самых грубых приемов — автор таких «изречений» откровенно блефует, пытаясь вывести оппонента из равновесия. Нечистая игра!

Манипуляции в день голосования*"Сначала — в буфет"*

Одному из кандидатов было важно, чтобы явка избирателей-мужчин была по возможности низкой. Его помощники перевесили табличку с указателем помещений так, что избиратели попадали вначале в буфет. Наш человек знает, что на выборах буфеты всегда были достаточно богатыми. Поэтому направлялись к прилавку, а затем — к столикам. Продавалось пиво и кое-что покрепче. Многие так «отмечались», что, забыв, зачем пришли, уходили домой, так и не исполнив свой гражданский долг. Некоторых же активисты «перевербовали» непосредственно в буфете.

"Однофамильцы"

Имиджмейкеры разыскивают однофамильца кандидата, у которого надо «оттянуть» голоса. За определенную плату получают его согласие баллотироваться. Регистрируют его, и он вносится в список для голосования. Причем имя-отчество подбирается такое, чтобы однофамилец стоял в списке раньше реального кандидата.

Увидев фамилию кандидата, за которого собирался голосовать, избиратель ставил против нее крестик. Дело сделано. Если даже и заметит свою оплошность, в лучшем случае испортит бюллетень. Главное — конкурент этого голоса уже лишился.

Мишенью воздействия служит здесь невнимательность. Приманкой — нелюбовь к чтению длинных документов.

КАК «КИДАЮТ» КАНДИДАТОВ

Манипуляция "Слуги многих господ"

Приемы, с помощью которых работают «мордоделы», свидетельствует, что моральных запретов для многих из них не существует. За деньги они готовы кого угодно протащить в народные избранники. Ради прибыли готовы сдать и своего (подопечного) кандидата.

Например, некоторые фирмы заключают договор "на обслуживание" не только одного кандидата, но и его конкурента (а то и нескольких). Прибыль компании «пиарщиков» при этом преумножается. «Команды» просто обмениваются информацией, имитируя бурную деятельность.

Манипуляция "Блоха"

В стан «врага» заблаговременно внедряется «блоха» — осведомитель, информирующий за солидное вознаграждение о всех шагах конкурентов.

Как видим, предвыборная борьба представляет в настоящее время благодатную (и уже хорошо возделанную) почву для манипулирования прежде всего избирателями. Современными технологиями можно добавить 15 % голосов. Однако обманывать могут не только избирателей, но и кандидатов — участников предвыборных гонок.

Глава 18. Манипулирование зрителями

18.1. АРТИСТЫ-МАНИПУЛЯТОРЫ

"Фанерщики"

Воздействие на зрителя происходит прежде всего через его эмоциональную сферу. Артист (певец) своими чувствами при исполнении роли (песни) заражает зрителей.

Многие зрители считают себя грубо обманутыми, когда вместо обещанного «живого» исполнения им подсовывают фонограмму, под которую певец (певица) лишь раскрывает рот.

Выступления под «фанеру» — заранее записанную полную или частичную (только инструментальное сопровождение) фонограмму, родившись как явление в 70-х годах XX века на стадионных концертах, обрели популярность в 80-х, во времена «чеса» по стране бесчисленных "Ласковых маев". Ну а к концу 90-х это приобрело такой масштаб (стоит вспомнить хотя бы известные случаи, когда по нескольку раз заедало «фанеру» у Валерия Леонтъева и Филиппа Киркорова), что Государственная Дума вынуждена была принять поправку к Закону о потребителях, озаглавленную: "О регулировании использования фонограмм в концертной деятельности". Так что некоторые «артисты» должны будут в обязательном порядке оповещать народ на афишах и билетах о том, что в их концерте используется фонограмма.

Отстоять свои права

Любой гражданин, уловив, скажем, несоответствие дикции и артикуляции, может подать на исполнителя в суд. Вот только дойдет ли дело до суда, если учесть, что достаточное количество наших поп-звезд так или иначе связаны с криминальным миром? Любой из пишущих о музыкальном бизнесе журналистов знает не понаслышке о «наездах» братвы после их критических статей в адрес того или иного персонажа.

Однажды на вечеринке группы «На-На» Бари Алибасов, представляя гостей, показал на двух мрачных абреков за дальним столиком: "А это

наши друзья, они нас охраняют".

А как "у них"?

На Западе за тем, чтобы не использовалась «фанера», следит музыкальный профсоюз, и если что случается и информация попадает в газеты, то доходит до того, что отбирают награду «Гремми». Карьера артиста, считай, на этом заканчивается. *Так было с дуэтом "Милли Ванилли", которых поймали на том, что они пели чужими голосами. И даже после того, как была записана пластинка с их собственным вокалом, никто не захотел ее покупать.*

Звукооператоры-умельцы однажды сумели записать звуки, которые реально издавала Линда Маккартни во время концерта, когда «подпевала» мужу. Пол после этого старался не ставить перед ней микрофон.

Мистификации

Многие наши певцы, не желая делиться своими доходами с музыкантами, просто возят с собой пленку или дискету с фонограммой. А для пущей важности выставляют (как это делают некоторые) на сцену «музыкантов», которые за три копейки делают вид, что играют. А поскольку техника позволяет, возникает большой соблазн пожалеть и свои голосовые связки и вместо частичной «фанеры» пустить полную.

"Поющие трусы"

Сейчас на смену попсовикам старой школы пришло новое поколение так называемых «исполнителей», которых Дмитрий Маликов как-то метко окрестил "поющими трусами". Это нахрапистая поросль — смазливые на лица, но абсолютно не умеющие ни петь, ни играть, ни двигаться. И «фанеру» за них порой пишут совершенно другие люди, а этим «артистам» остается лишь открывать рот, стараясь попадать в ритм. Кто они, откуда пришли? Чьи-то любовницы и любовники, подруги, жены бандитов, олигархов и других сильных мира сего. Кто будет ловить их за руку (или за пресловутые "трусы")?

Вынужденные слушать эти ничтожества, многие задаются лишь вопросом: "Чьи это деньги поют?" Поскольку телевидение наше беспринципно: кто платит, того и пускают в эфир.

Мишенью воздействия на зрителей, слушателей здесь является

потребность народа в музыке, в песнях как источниках положительных эмоций. Приманкой — невозможность выбирать — на всех каналах один и тот же попсовый примитив.

Манипулятивность этих акций очевидна. "Поющие трусы" реализуют свои потребности (в самоутверждении или материальные, или и то, и другое) за счет раздражения одних слушателей, понижения культурного уровня других. Насаждаются примитивные мысли и чувства. Впечатление такое, что тексты пишут одноклеточные существа в предположении, что потребители их незамысловатой продукции — дебилы.

Вред этой манипуляции огромен. И прежде всего потому, что на этой псевдокультуре вырастает молодое поколение, которое и считает это настоящей культурой.

Экран и популярность

Ранее мы говорили уже о том, что человек, попадающий чаще других в поле зрения окружающих, повышает тем самым свой статус в их восприятии. Благодаря частому мельканию на кино- или телеэкране актеры кино и телевидения намного популярнее даже своих более талантливых коллег, играющих, например, только в театре.

Актер ленинградского БДТ Евгений Лебедев по оценкам специалистов являлся крупнейшим актером России в 80-90-х годах. Но его знали в основном только театралы, и по популярности он уступал киноактерам даже средней руки.

"Чес" киношников

Многие артисты кино использовали свою популярность для улучшения своего материального положения. Возможность этого давали (и дают) так называемые "творческие встречи со зрителями".

Некоторые из артистов превращали эти поездки в глубинку в беззастенчивый «чес», то есть мероприятие, единственной целью которого было собрать с провинциалов как можно более полновесный урожай в денежных знаках.

Назначали по 5–6 (!) «встреч» в день, на которые из-за слишком плотного графика безбожно опаздывали. Ворвавшись на сцену, отбарабанивали несколько актерских баек, отвечали небрежно на вопросы и… мчались на следующую столь же «творческую» встречу.

Манипулятивный характер подобных «встреч» проявлялся в том, что

большинство зрителей оставались разочарованными — прежде всего в силу неуважительного к себе отношения со стороны гастролеров.

Мишень воздействия здесь — любопытство относительно известных личностей. Приманка — возможность развлечься, что в глубинке является серьезной проблемой. Тот факт, что такие "творческие встречи" не пользуются успехом в столицах в отличие от провинции, — тому подтверждение.

За что убили Талькова

Обратимся теперь к манипулированию зрителями, пришедшими на эстрадный концерт.

Чтобы произвести наиболее сильное впечатление в концерте, известные артисты и группы, прежде чем выйти на сцену, выпускают на нее других, заведомо неплохих исполнителей, чтобы те «разогрели» публику.

А на конец своего выступления группы всегда относят свои самые знаменитые хиты. Здесь фактически используется рассмотренное нами в разделе 8.5. правило Гомера.

Профессиональные устроители сборных концертов также строят их по схеме Гомера — самую популярную «звезду» ставят последней.

Тем самым очередность выступления в сборных концертах является для его участников своеобразным "табелем о рангах": чем позднее, тем почетнее.

"Звезды" ревностно относятся к порядку выступления, и это нередко создает проблемы организаторам. Ведь и артисты, и многие зрители знают о принципах построения программы.

О том, какие при этом бушуют страсти, свидетельствует, в частности, убийство Игоря Талькова: его менеджеры и менеджер Азизы не поделили очередность выхода на сцену — "только после вас".

Скрытое управление здесь имеет целью произвести наибольшее впечатление на зрителей, ведь последующие номера воспринимаются лучше за счет «разогрева» предыдущими. Тем самым повысить популярность артиста как за счет очередности номеров, так и за счет отвоевывания более престижного места в программе концерта.

Мишенью воздействия при этом являются особенности нашего восприятия.

Тщеславный музыкант

Один известный в свое время итальянский музыкант, ревниво относившийся к славе великого дирижера Артуро Тосканини, поставил условием своего участия в юбилейном концерте памяти Верди то, чтобы его гонорар был больше гонорара Тосканини — хотя бы на 1 шиллинг. После концерта с ним расплатились согласно его требованию — одним шиллингом, поскольку дирижер выступил бесплатно.

Требование участника концерта было манипулятивно. Действие Тосканини — контрманипуляцией. Поступок дирижера был благородным. А манипулятор оказался в роли посмешища.

18.2. АТТРАКЦИЯ ПО-АКТЕРСКИ

Задачи артиста

Две главные задачи у артистов — привлечь внимание к себе и понравиться. Выдающиеся представители этого искусства добиваются этого благодаря своему таланту, мастерству и самоотдаче, работая так, что каждая встреча со зрителями оставляет в их душе неизгладимый след. Такие становятся легендами в мире сценического искусства. Такой пример мы только что обсуждали.

Однако многие другие, не отягощенные талантом служения искусству, видят в нем лишь средство коммерческого успеха и "красивой жизни" на виду у всех. Возможности современных средств массовой информации позволяют «раскрутить» любую пустышку, если в нее вложены средства нуворишей.

"Мелькание" на телеэкране

Мы уже говорили, что частые лицезрения какой-то персоны вызывает эффект ее значимости. Поэтому первое средство «раскрутки» — регулярное появление на телевизионном экране.

Надо сказать, вообще профессия актера стала престижной в обществе только с появлением такого средства предъявления актера массовой аудитории, как кино. До того актеры были людьми второго сорта, «шутами». Вспомним переживания "мистера Икс" в его

знаменитой арии: и презирают его, шута, и "никогда не подадут руки". А еще раньше актеров хоронили за оградой кладбища как изгоев общества.

Эпатировать публику

Второе после мелькания перед телезрителями средство обратить на себя внимание — это эпатировать публику: ошеломить необычностью поведения, скандальными выходками, нарушением общепринятых правил и обычаев.

Об эффективности такой тактики свидетельствует, например, неожиданный для многих успех таких шоуменов, как Шура и Боря Моисеев. Первый шокирует беззубым ртом, шепелявым «пением» и немыслимыми женскими нарядами. Второй — тем, что настойчиво афиширует свои гомосексуальные наклонности и продажность богатым любовникам, а также вычурными костюмами, перьями, накладными ресницами…

Скандалы

"Пусть лучше говорят обо мне плохо, но только не забывают" — вот принцип, который толкает многих на скандальные поступки. Даже такие корифеи эстрады, как Алла Пугачева, не чураются подобных приемов.

Возвращение Аллы Борисовны к гастрольной деятельности (после известного перерыва) ознаменовалось скандалом: на афишах примадонна оказалась изображенной с неприличным жестом. Трудно поверить, что такой искушенный в самоподаче человек, как А. Б., могла допустить подобную «оплошность» несознательно.

Пресс-конференция звезды с «оправданиями» лишь привлекла еще большее внимание публики.

Личная жизнь напоказ

Наделал шуму рекламный трюк, когда мужчина и женщина жили в течение нескольких недель в витрине магазина. Перед ней всегда толпились зеваки. Устроители этого спектакля добились цели — привлечь внимание к этому торговому заведению.

Большинство поп-"звезд" реализует по существу тот же сценарий: распускают слухи о своих изменах-разводах, сошлись-разошлись, беременностях и проч., а потом опровергают, подбрасывают новую «клубничку» и т. д.

Не хочется говорить о "поющих трусах", остановимся лишь на безусловно талантливых артистах.

Достоверно известно, что доходы каждого из участников звездной пары Пугачева — Киркоров резко возросли после их театрализованного бракосочетания, по всему смахивающего на успешное коммерческое предприятие.

"Разводились" на всю страну Николаев с Королевой, а также Лолита и Саша из кабаре-дуэта «Академия». А «примадонна» А.Б. собрала пресс-конференцию, чтобы поделиться сведениями, что она сама посоветовала Филиппу Киркорову намекать на его якобы «транссексуальность», учитывая, что «голубые» — значительная прослойка слушателей. А теперь вот опровергает: ее муж не испытывает сексуального влечение к представителям мужского пола.

Удовлетворение потребности в уважении

Одна из базовых потребностей человека — в уважении, признании его личности. Это учитывают выступающие перед публикой. Тонкие натуры подчеркивают значимость для них каждого слушателя достаточно изящно.

"Я пою не для всех, я пою для каждого" — так любила говорить знаменитая Эдит Пиаф, и каждый слушатель ощущал, что он признан великой певицей как индивид, а не как человек толпы.

Современные представители эстрады не утруждают себя подобными изысками, заявляя в каждом городе: "Ваш город я очень люблю. Здесь самые лучшие (взыскательные, благодарные, отзывчивые — возможны варианты) слушатели…"

Эффект ореола

Еще одна дежурная тема для поднятия своего имиджа: рассказать, где гастролировали и где предстоят гастроли. Тем самым говоря: "Смотрите, мы нарасхват. Раз на нас ходят — значит что-то в нас есть. Приходите, посмотрите, что именно".

Апелляция к чувству любопытства и к конформизму: все идут, и я пойду.

Удовлетворение потребности в общности

Выступления «Битлз» по телевидению в передаче «Сандэйнайт» из

лондонского зала «Палладиум» 13 октября 1963 года принесло группе колоссальный успех. Но истинным фурором стал показ «Битлз» на следующей неделе по общенациональному телевидению из Королевского варьете в концерте вместе с кинозвездой Марлен Дитрих.

К этому времени участники ансамбля уже сменили свой имидж, заменив кожаные куртки строгими костюмами от Пьера Кардена, и были приглаженными во всем — от причесок до движений и уровня звука, что очаровывало даже тех, кто раньше относился к рок-музыкантам с чувством антагонизма. Но на концерте в Королевском варьете Джон Леннон позволил себе рискнуть. Объявляя очередной номер, он шагнул вперед и сказал, обращаясь к публике, сидящей на дешевых местах: "Хлопайте в ладоши в следующей песне". Затем, поклонившись в сторону королевской ложи, добавил: "Остальные, гремите своими бриллиантами". Дерзкая, но остроумная шутка по отношению к членам королевской семьи окончательно «добила» многомиллионную аудиторию. Началось массовое поклонение группе «Битлз», охарактеризованное газетой "Дейли Миррор" как "битломания".

Слова Леннона подчеркивали, что выступающие музыканты — такие же простые люди, как и большинство зрителей. Несмотря на успех, они с народом, они — из народа. Такая общность импонирует простым людям.

Простецкая манера, в которой дает интервью Алла Пугачева, нравится большинству слушателей и еще более способствует ее популярности: смотрите, я такая же, как все, я не изменилась, несмотря на успех.

Удовлетворение эротических потребностей

Дмитрий Маликов не случайно назвал хоровод бездарных исполнителей "поющими трусами". Как правило, эти певцы прилагают максимум усилий, чтобы являть собой эротическое зрелище. Сексологами достоверно установлена потребность человека в эротических фантазиях. Именно эту потребность и удовлетворяют "поющие трусы".

Подстройка под вкусы аудитории

В погоне за популярностью артисты стараются потрафить вкусам и предпочтениям зрителей. По-видимому, рекордсменом в этой части является Майкл Джексон, путем большого числа (более дюжины) пластических операций кардинально изменивший цвет кожи своего лица и его черты.

Сексапильность на ТВ

Сексапильного вида тележурналистка Ирина Зайцева долго переходила из программы в программу на вторых ролях, пока НТВ не понадобилась умная женщина с сексапильным голосом и длинными красивыми ногами, чтобы… выуживать информацию у интервьюируемых мужчин. Обратите внимание, как расположена камера, снимающая Зайцеву в передаче "Герой дня без галстука". Напомним — на уровне вашего пояса, чтобы ноги ведущей представить во всей красе! Социологи установили, что чем больше подобных крупных планов, тем выше поднимается… рейтинг программы.

Сексуальные зрелища

Мы уже говорили, что рок-музыка несет большой сексуальный заряд. Обратим теперь внимание на концертные костюмы эстрадных певцов и особенно певиц. Они могут быть и элегантны, и как угодно немыслимы и несуразны, но почти всегда главное в них — подчеркнуть сексуальное начало. Особенно это заметно у тех, кто не обладает вокальными данными.

Но это характерно не только для эстрадных певичек. Вот несколько историй о выдающихся деятелях искусства.

* * *

Художественный руководитель знаменитого ансамбля танца «Березки» Игорь Моисеев:

"Хотите загадку? На одно вакантное местом ансамбле подходят две танцовщицы — блондинка и брюнетка. Кого взять? — Отвечаю: ту, у которой ж… больше".

* * *

А вот, что рассказывают о выдающемся кинорежиссере Альфреде Хичкоке: "Мэтр, какой мой профиль лучше, левый или правый?" — поинтересовалась однажды неосторожная актриса. "Моя дорогая, — ответил Хичкок. — На своем лучшем профиле вы сидите".

* * *

Другого знаменитого кинорежиссера Федерико Феллини спросили, что он делает, когда его оставляет вдохновение.

"Я рисую, пока не придет вдохновение" — ответил маэстро. Рисовал же он только две части женского тела — груди и попки.

18.3. СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ НА СЛУЖБЕ МАСТЕРОВ СЦЕНЫ

Спектакль — управление эмоциями

Действие на сцене, захватывая воображения зрителя, ведет его за собой, вкладывая в него опосредованным способом мысли и чувства автора и режиссера-постановщика. Таким образом, спектакль — это скрытое управление в чистом виде.

Гамлет манипулирует королем

О силе скрытого воздействия театрализованного действия дает представление, в частности, одна из сцен трагедии Шекспира «Гамлет».

Наученные принцем актеры сыграли сценку убийства его отца так, как об этом рассказал Призрак отца. Вновь пережив момент своего преступления, новоявленный король выдал себя своим поведением.

Действие Гамлета по отношению к убийце является, безусловно, манипулятивным. Цель — получить неоспоримое доказательство, кто убийца. Мишень воздействия — состояние стресса, сопутствующее убийству. Приманка — вовлечение в переживание посредством сценического действия.

Как иногда заставляют войти в роль

Метод драматизации ситуации нередко используется режиссерами, для того чтобы актер достиг нужного психологического состояния. Рассказывает Семен Морозов, сыгравший главного героя в популярном в свое время фильме режиссера Ролана Быкова "Семь нянек".

— У меня не получалась очень трудная сцена, когда Афанасий что есть силы орет на своих «воспитателей». Быков вывел меня за декорации,

и началась "режиссерская работа": "Ты тварь! Ты испортил мне всю жизнь, я в тюрьму готов из-за тебя сесть, и я бы сел, просто мне жалко об тебя руки марать!" и т. д. А после этих слов допустил одну неосторожность и толкнул меня. Я же до этого семь лет боксом занимался. Я увернулся, ударил его в лоб и над ним, упавшим, занес кирку — сорвал со щита с противопожарными инструментами. Замахнулся и заорал: "Да я…" Текст тот еще был.

И тут Быков вскочил, схватил меня за руку и произнес: "Потрясающе! Вот так и играй!" И потащил меня на площадку…

Рожденный ползать летать не может

Любой, даже самый удачный, метод не является панацеей на все случаи жизни. Если у актера ограниченные возможности достижения необходимого эмоционального состояния, то ничто не поможет. Рассказывает главный режиссер театра «Современник» Галина Волчек:

"Репетировали одну из сцен нового спектакля. Молодой актер, недавно принятый в труппу, никак не мог войти в эмоциональное состояние, требуемое ролью. Какой-то он был безразличный ко всему. Я и так, и эдак пыталась пробить броню его невозмутимости. После долгих безуспешных попыток в отчаянии пошла на экстравагантность: выйдя из репетиционной, скинула с себя платье и вошла в нижнем белье. У него по-прежнему — ноль эмоций. Конечно, театр расстался с таким актером. Актер должен быть эмоциональным, жить эмоциями…".

Манипулирование режиссером

Во взаимоотношениях актеров с режиссерами явным образом представлено управление первыми со стороны вторых.

Управление это может принимать и комические формы.

Режиссер — оперному певцу: "Я ведь вам поручил петь партию тореадора, а не быка".

Однако при явном бесправии актеров иногда им все-таки удается манипулировать режиссерами.

Олег Басилашвили рассказывает, как ему удалось заполучить роль Бузыкина — главного героя фильма "Осенний марафон" режиссера Данелия:

— Данелия пробовал нескольких артистов. Моим ангелом-хранителем была ассистент режиссера по подбору актеров Елена Судакова.

Она почему-то считала, что я обязательно должен играть эту роль. Мне кажется, сам Данелия даже и не помышлял о вызове меня на пробы. Но она тайком позвонила, сказав, что Данелия ждет. А Георгию Николаевичу ничего не сказала, рассчитывая, что у того очень мягкий характер и обидеть приехавшего из Ленинграда молодого артиста он просто не сможет. Так и произошло.

Я вошел в кабинет Данелии и сказал, что приехал на кинопробы. По всем законам он должен был мне ответить: "А я вас не вызывал!" Он, понимая, что поставит меня таким образом в неловкое положение, сказал: "Да, да, конечно, мы вас ждем". И была устроена кинопроба чуть ли не в кабинете. После пробы меня и утвердили на главную роль.

Месть за вздорный характер

Высокомерная прима, исполнительница заглавной роли в опере Пуччини «Тоска» изводила своими придирками работников сцены. Те решили ее проучить.

По ходу спектакля певица должна была "падать в пропасть" (реально — в оркестровую яму на натянутый тент, удерживаемый рабочими). В этот раз работники, "для удобства артистки", натянули упругий батут. В результате певица исчезнув со сцены, еще несколько раз выпрыгивала "из пропасти", демонстрируя покатившемуся от смеха залу свое растерянное лицо.

Как сказать, чтобы тебя не услышали

Выдающийся российский актер Евгений Евстигнеев, играя на сцене, умел подсказать неопытному партнеру так, что слышал только адресат, но никто другой, включая и зрителей.

Коварство стереотипов восприятия и судьба актеров

Склонность режиссеров и зрителей «приклеивать» определенное амплуа актерам для многих артистов создала значительные проблемы в их творческой самореализации.

После оглушительного успеха фильма "Карнавальная ночь" блиставшая в нем Людмила Гурченко оказалась на долгие годы не востребованной — в ней видели только то, что она сыграла, и ничего другого. Слава Богу, Людмила Марковна с честью вышла из этого

нелегкого испытания. А многие актеры и актрисы не выдерживали пытки ожиданием и попросту спивались.

Замечательный актер Александр Демьяненко остался в народной памяти как Шурик — главный герой фильма "Операция Ы и другие приключения Шурика". Фактически этот фильм загубил его актерскую карьеру — после феноменального успеха гайдаевских комедий никто из режиссеров не хотел снимать колоритного и фактурного Шурика. Всем казалось, что одно его появление на экране может испортить режиссерский замысел. В итоге после многих лет постоянных съемок наступила долгая мучительная пауза. Иногда он подрабатывал встречами со зрителями и дубляжом. Это именно его, Шурика, голосом говорили Бельмондо, Банионис и Адомайтис. Более того, Демьяненко поручали озвучить… наших же, российских, актеров. Видимо, режиссеры, понимая, что внешность постаревшего Шурика не очень подходит для драматической роли, не могли не понять, что актерский талант тем не менее спрятать трудно.

Воздействие Личностью

Низкая оплата труда актеров заставляет их подрабатывать. Об этом следующая шуточная история.

Одного советского актера позвали в Голливуд. Он спрашивает: "Когда съемки?" — "В декабре". — "Не-ет, я не могу. У меня елки…".

Не все киноактеры вели себя на творческих встречах столь недостойно как мы описали в разделе 18.1. Здесь все зависит от совестливости артиста и его отношения и к своей профессии, и к зрителю.

С болью вспоминаю одну такую встречу. В 1974 году в Минск должен был приехать Владимир Высоцкий. Но не смог, о чем заблаговременно известил организаторов. Те предложили зрителям замену — Евгения Леонова — или вернуть деньги.

Замечательный артист Леонов был тогда популярен преимущественно среди подростков в связи с фильмом "Полосатый рейс", где он голышом убегал от тигра. Круги почитателей Высоцкого и Леонова тогда не совпадали.

Одним словом, в зале оказалось… всего 4 зрителя.

Можно представить себе состояние артиста, вынужденного играть перед огромным, но пустым залом! Он честно отыграл всю программу: монологи, сцены из пьес. Партнером его в сценах выступал совершенно бездарный молодой человек, с пафосом назвавшийся "артистом кино".

Леонов старался передать чувства персонажей, но всякий раз натыкался на школярски-невыразительные реплики «партнера», являвшегося просто дельцом от искусства.

До сих пор не забуду состояние боли за талантливейшего актера! Ввиду нищенского существования артист вынужден был соглашаться на подобные встречи. Но при этом не делил сцену на искусство и на халтуру. Для него сцена всегда была Искусством. К счастью, Евгений Леонов добился поистине всенародной любви, безусловно, им заслуженной.

Этот сюжет демонстрирует еще одну грань воздействия искусства на человека. Автор книги шел поразвлечься, а получил такое воздействие личностью артиста, что оно не стерлось за четверть века, прошедшую с той поры.

Мишенью воздействия послужила потребность автора иметь идеал преданности своему делу. Приманкой — желание удовлетворить потребность в положительных эмоциях с помощью комедийного актера.

Как «завести» зал

Это удается только настоящим мастерам своего дела. Для этого они спускаются во время исполнения (скажем, песни) в зал, иногда даже дают подпеть кому-то из зрителей в микрофон. Публика это очень любит. Возникает единение артиста и зрителей.

Такое единение лестно для выступающих, и многие из них пытаются его организовать. Призывают со сцены, чтобы зрители хлопали в такт, подпевали. Удается это крайне редко, и тому есть психологические причины.

Аттракции способствует небольшое расстояние между общающимися и препятствует большое расстояние.

Расстояние более четырех метров называется «публичным», оно пригодно для того, чтобы помахать рукой или вообще не контактировать.

Так что "пробежки в зал" — очень грамотное действие для достижения аттракции.

Сила искусства

Великие мастера сцены были актерами во всем.

Однажды при Шаляпине зашел спор о том, что такое искусство. Он молча вышел и вскоре стремительно вернулся. Лицо его было бледно, глаза горели: "Пожар!"

Все кинулись к выходу. Но Шаляпин остановил их и рассмеялся: "Я пошутил. Просто хотел объяснить свой взгляд на искусство".

* * *

В кабинет режиссера Охлопкова ворвались кричащие друг на друга актер и директор театра. Откричавшись, актер убежал. Директор схватился за пузырек с валерьянкой, на что Охлопков сказал:

— Дружище, остановись! Он актер, у него все понарошку. А ты-то пьешь настоящее лекарство!

* * *

Молодой автор почтительно спросил Бернарда Шоу, посетившего его спектакль, что тот может сказать по поводу спектакля и тех, кто свистел на нем:

— Я не мог свистеть, потому что зевал.

Раневская и Брежнев

Великая актриса Раневская страдала от того, что некоторые фразы, сказанные ею в кинофильмах, так полюбились народу, что буквально преследовали ее. Многие, встретившись с ней, произносили ее знаменитые: "Муля, не нервируй меня!"

Брежнев, вручая Фаине Георгиевне правительственную награду, пошутил: "Ой! Муля, не нервируй меня!" Раневская ответила:

— Ну зачем вы меня так оскорбляете? Так делают только хулиганы.

Брежнев никак не ожидал подобной реакции. После паузы бесстрашная актриса добавила:

— А хулиганам я говорила: "Идите вы в ж…".

По существу остроумная женщина провела блестящую контрманипуляцию. Брежнев вел себя по-барски, не заботясь о чувствах награждаемых. Торжественный миг признания огромных заслуг старой актрисы он низвел до банальных шуточек, сродни малообразованным людям. Получая удовольствие от собственной шуточки, генсек обкрадывал награждаемую, превращая подведение итогов ее творческой жизни во вручение «цацки».

Великая актриса приняла эту «игру». И довела ее до гротеска, с позорным финалом для манипулятора. Как и должно быть при

контрманипуляции.

Заключение

Заглянуть в мир опасности — значит в какой-то степени перестать бояться ее.

Монтень

Автор надеется, что представленного в книге материала вполне достаточно, чтобы убедиться в том, насколько глубоко в нашу жизнь проникло скрытое управление и его эгоистическая разновидность — манипулирование людьми.

Но даже и вошедшее в книгу, оказывается, не все, что можно сказать по данной проблеме.

Надеюсь, что читатели, коим часто доводилось быть жертвой манипуляций, нашли в книге множество конкретных способов защититься от этой напасти. Тем же, кто понимает, что наилучший способ научиться — это пройти соответствующий тренинг, сообщаю, что автор такие тренинга проводит и связаться с ним по этому вопросу можно по телефону в Минске 271-86-55.

Литература

1. **Бехтерев В. М.** Объективная психология. М.: Наука, 1991.

2. **Берн Э.** Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М.: Прогресс, 1988.

3. **Горячев С. М., Константинов Е. П., Исаева Т. М., Исаев М. Ю.** Язык подсознания. Красноярск: Бонус, 1998.

4. **Доценко Е. Л.** Психология манипуляции: Феномены, механизмы и защита. М.: Изд-во МТЦ ТОО «Черо», 1996.

5. **Елсуков А. Н.** Познание и миф. Мн.: Университетское, 1984.

6. **Жемчужины мысли** / Сост. А. А. Жадан. Мн.: Беларусь, 1991.

7. **Зевелев А. И.** Истоки сталинизма. М.: Высш. шк., 1990.

8. **Изард К.** Эмоции человека. М., 1980.

9. **Карнеги Д.** Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М.: Прогресс, 1989.

10. **Курбатов В. Н.** Женская логика. Ростов н/Дону: Изд-во РГУ, 1993.

11. **Курс** для высшего управленческого персонала / Под ред. В.И. Терещенко. М.: Экономика, 1970.

12. **Кучевская Н. В.** Советы психолога. М.: Экономика, 1990.

13. **Лебедев А. И.** Экспериментальная психология в Российской рекламе. М.: Академия, 1995.

14. **Левит Л. З.** Психология для всех и каждого. Интервью с частным психологом. Мн.: ООО «Попурри», 1996.

15. **Ле Шан Э.** Когда ваш ребенок сводит вас с ума. М.: Педагогика, 1990.

16. **Мартин Д. М.** Манипулирование встречами. Мн.: Амалфея, 1996.

17. **Мицыч П.** Как проводить деловые беседы. М.: Экономика, 1987.

18. **Николева Т. М.** Лингвистическая демагогия // Прагматика и проблемы интенсиональности. М.: 1988. С. 154–165.

19. **Ниренберг Дж., Калеро Г.** Как читать человека, словно книгу. М.: Samizdat, 1988.

20. **О'Коннор Дж., Сеймон Дж.** Введение в НЛП. Как понимать людей и как оказывать влияние на людей. Челябинск: Б-ка А. Миллера, 1998.

21. **Пиз А.** Язык телодвижений. Н. Новгород: Ай кью, 1992.

22. **Смит М.** Как научиться говорить «нет». СПб.: Комплект, 1996.

23. **Таранов П. С.** Секреты поведения людей. Симферополь: Таврия, 1995.

24. **Франкл В.** Человек в поисках смысла. М.: Прогресс, 1990.

25. **Шейнов В. П.** Как управлять другими. Как управлять собой. Мн.: Амалфея, 1996.

26. **Шейнов В. П.** Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Мн.: Амалфея, 1997.

27. **Шейнов В. П.** Психология и этика делового контакта. Мн.: Амалфея, 1996.

28. **Шейнов В. П.** Искусство менеджера. Мирный: Изд-во компании "Алмазы России. Саха", 1997.

29. **Шейнов В. П.** Социально-психологические основы менеджмента: Учеб. пособие. Мн.: Ин-т управления, 1997.

30. **Шейнов В. П., Шишко Г. Б.** Руководителю об управлении: Социально-психологические и правовые аспекты. Мн.: Беларусь, 1991.

31. **Шейнов В. П.** Мужчина и женщина: Энциклопедия взаимоотношений. СПб.: Курс, 1997.

32. **Шейнов В. П.** Психология знаменитых личностей: Великие полководцы. М.: Приор, 1998.

33. **Шейнов В. П.** Человек дела: Ежедневник: Справочник. Мн.: Амалфея, 1998.

34. **Шейнов В. П.** Искусство убеждать. М.: Приор, 2000.

35. **Шейнов В. П.** Женщина + Мужчина: Познать и покорить. Мн.: Харвест, М.: АСТ, 2000.

36. **Шейнов В. П.** Общение. Мн.: Дикта, 2000.

37. **Шейнов В. П.** Риторика. Мн.: Амалфея, 2000.

38. **Шейнов В. П.** 12 секретов успеха. М.: ИНФРА, 2001.

39. **Шейнов В. П.** Психология обмана и мошенничеств. М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2001.

40. **Шейнов В. П.** Психология влияния. М.: Ось-89, 2002.

41. **Шейнов В. П.** Психология власти. М.: Ось-89, 2003.

42. **Шейнов В. П.** Практические приемы менеджмента: Учеб. пособие. Мн.: Амалфея, 2003.

43. **Шейнов В. П.** Искусство торговли. Эффективная продажа товаров и услуг. — Мн.: Харвест, 2003.

44. **Шостром Э.** Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. Мн.: ТПЦ «Полифакт», 1992.