

УДК 159.922
ББК 88.53
КТК 0151
Г83

Григорчук Т.

Г83 Зверская манипуляция: в бизнесе и в жизни / Т. Григорчук, Д. Бурхаев, А. Сардаров. — Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 312, [1] с. : ил. — (Жизнь удалась).

ISBN 978-5-222-12889-3

Чего мы хотим от жизни больше всего? Денег? Признания? Любви? На самом деле, все это вторично. Мы хотим взаимодействовать с окружающими людьми и получать от них то, что соответствует нашим ожиданиям. Когда процесс коммуникации построен правильно, мы получаем от других все, что нам нужно, как в материальном, так и в эмоциональном смысле.

Эта книга — пособие для тех, кто хочет научиться направлять поведение других людей в нужное для себя русло. В ней можно почерпнуть и систематизацию подходов к умению управлять окружающими, и примеры из жизни, которые наглядно иллюстрируют, как работает тот или иной метод. Что такое манипулирование, как эффективно и с пользой для себя выходить из конфликтных ситуаций, какие могут быть техники мягкого и жесткого воздействия на людей, вы узнаете из этой книги.

ISBN 978-5-222-12889-3

УДК 159.922
ББК 88.53

© Григорчук Т., Бурхаев Д., Сардаров А., 2008
© ООО «Феникс», оформление, 2008

РЕЦЕНЗИЯ

Новая книга ярких и оригинальных авторов поражает воображение и затрагивает за живое даже больше, чем предыдущая.¹

Очень радует также тот факт, что весьма серьезные вещи авторы сумели описать и преподнести читателям легким и чрезвычайно доступным языком. Дело в том, что в области всевозможного рода воздействия и управления людьми за долгие столетия сложилась, на мой взгляд, чрезвычайно пагубная привычка: писать как можно более «академичным» и как следствие, весьма трудночитаемым стилем. Из-за этого даже чрезвычайно интересные книги весьма именитых авторов читатель, взяв в руки, спешит поскорее отложить, чего никак нельзя сказать про книгу, которую вы в данный момент держите в руках.

Глубокая мысль, изложенная в необычайно легкой для прочтения манере, как, впрочем, и во всех книгах этих авторов, перемежается тонким и искрометным юмором.

Берясь за написание этой книги, авторы не ставили перед собой цель «добавить себе веса» в академических и близких им кругах. Перед ними стояла одна-единственная задача: сделать так, чтобы революционная по своей сути информация стала ЛЕГКО доступной максимальному кругу читателей.

Непрямой, недириктивный подход стал почти догмой за последние десятилетия. И вдруг — столь

¹ Григорчук Т., Бурхаев Д., Сардаров А. Зверский самец. Как стать мега-гуру. — Ростов-н/Д: Феникс, 2007.

уверенное и красивое опровержение. «Не ходите вокруг да около, делайте то, что считаете нужным, и окружающие примут это», — утверждают авторы прямо и директивно, но... не без основания. И подкрепляют свою теорию весьма достойными практическими примерами из окружающей жизни.

С легким сердцем рекомендую эту книгу всем, кого вопросы воздействия и влияния не оставляют равнодушными и интересуют с практической точки зрения — продавцам, переговорщикам, руководителям, менеджерам. Да и «отцам и детям» тоже пригодится. В особенности детям в их нелегком труде воспитания родителей. ☺

От себя могу лишь добавить, что авторы — люди не только творческие и остроумные, но и чрезвычайно доброжелательные.

Удачи в чтении! И желаю вам почаще применять практические рекомендации, изложенные в данной книге.

Тимур Гагин

БЛАГОДАРНОСТИ

Мы благодарим Тимура Владимировича Гагина за его технологию Конфайнмент®-моделирование, которая и явилась точкой отсчета в наших исследованиях как в среде коммуникаций, так и во многих других областях. Эта технология позволила нам заниматься своими разработками не только продуктивно, но и быстро.

Мы благодарим Татьяну Ивановну, предоставившую нам начальный объем материала. Она была нашим консультантом и без ее вклада не то что книга не увидела бы свет, вообще вся эта тема не имела бы места быть.

Мы благодарим Юрия Васильевича Козлова, который своим поведением наглядно продемонстрировал нам все то, что написано в этой книге.

Мы благодарим Андрея Парабеллума за то, что он показал нам, как быстро и эффективно писать книги, а также сильно нас мотивировал. Когда общаешься с этим человеком, возникает ощущение, будто любые вершины легко покоримы. Он настолько энергичен, что очень сильно заряжает одним своим присутствием и просветляющими внушениями.

Также за помощь при создании этой книги благодарим Артема Ларькина, Гарри aka northera-a, Марию Пискорскую, Ивана Попова, Сергея Кротова, Дмитрия Негрия, Рустема Ахмерова, Мераба Шавецяна.

Мы благодарим всех тех, у кого мы так или иначе чему-либо научились и переняли тот или иной опыт.

О КНИГЕ

Данная книга появилась в результате изучения процесса моделирования людей, которые умеют эффективно воздействовать и влиять на других людей. Наверняка многие из вас встречали таких людей, которые могут просто куда-то прийти, и окружающие автоматически их слушают. Управленцы «от Бога». Харизматы. Люди, которые своим обаянием, умениями и дикцией завоевывают внимание окружающих, и те начинают вокруг них буквально плясать.

Уинстон Черчилль вспоминал: «Сталин произвел на нас величайшее впечатление... Когда он входил в зал на Ялтинской конференции, все, словно по команде, вставали и — страшное дело — держали почему-то руки по швам». Однажды он решил не вставать. Сталин вошел — «и будто потусторонняя сила подняла меня с места», — писал Черчилль.

Фишка НЛП-моделирования и практического применения полученного результата кардинально отличается от обычного «умствования». Теоретически любой человек может прийти домой и подумать, как бы ему можно было влиться в новый коллектив, причем влиться не абы как, а сделать это быстро и качественно, чтобы буквально через несколько дней после появления в новом коллективе его приняли как своего и даже начали прислушиваться к его мнению. А еще лучше, чтобы он пришел, и все сразу начали смотреть ему в рот. Конечно,

каждый может сесть в позу «Мыслителя» Родена и подумать, что бы такое сделать, чтобы его тоже слушали, и прийти к заключению: «Ну, наверное, для этого нужны большие кулаки и запястья 22 см». Но жизнь показывает другое: есть люди, у которых большие кулаки и запястья 22 см, но они стоят по социальной иерархии ниже и подчиняются тем, у кого запястья 15 см.

Суть заключается не в том, сколько у вас физической силы, а, как мы выяснили, в том, *что* вы говорите, *как* вы это говорите и *как* вы себя поведете. Причем, совершенно не обязательно приходить в коллектив и с порога начинать всеми командовать: «Так, ты принеси мне выпить, здесь девушки накроют стол, мы тут посидим, да, да, ты, я к тебе обращаюсь, подойди, постой на стреме, сейчас клиенты подойдут, у нас с ними будет деловой разговор». Это не значит, что так необходимо делать всегда! Важно, что этот навык полезен, и его необходимо иметь под рукой, чтобы при случае воспользоваться. Потому что в жизни бывают такие моменты, когда полезно строить людей. Причем не просто строить, а строить, даже если они вам сопротивляются.

Полезно не просто командовать людьми, а еще и думать за них. Речь идет о **soft-директивном управлении** как наилучшем варианте воздействия на людей. Это мягкое прямое воздействие на человека, посредством которого вы автоматически становитесь объектом для подражания. У кого хватает смелости показывать своим поведением посыл «вы подражаете мне», тот и получает все бонусы. И никакие особые физические данные для этого не

нужны. Если человек умеет самостоятельно принимать решения за себя и за других, то он перестает быть овцой и становится пастухом стада, а все остальные по факту становятся для него подчиненными. Он может даже ничего особенного не делать, потому что он сам по себе будет такой харизматичной персоной, которой будут подражать и подчиняться автоматически. Харизма проявляется в индивидуальности и самобытности мышления.

ОТ АВТОРОВ

Мы старались написать книгу максимально просто. Мы специально даем информацию в сжатом виде, стремясь так скомпоновать и сгруппировать материал, чтобы не было ничего лишнего. В этой книге достаточно серьезные вещи написаны житейским и простым языком именно для того, чтобы вам было все доступно и понятно. Мы надеемся, что наш скорбный труд не пропадет даром, и вы не просто будете использовать данную информацию и работающие техники, а качественно измените свою жизнь в лучшую сторону!

На долю общения и коммуникации приходится наибольшее количество времени жизни человека. От общения зависит не только ваш статус и финансовое благополучие, но и внутреннее ощущение счастья. Поэтому каждому нравится, когда к нему хорошо относятся и уважают. Подавляющее большинство людей любит находиться в центре внимания, нравится, когда им подражают, ставят в пример своим детям.

Исследования по материалам, которые легли в основу этой книги, велись на протяжении трех лет и большинство из них применялись исключительно для внутреннего пользования. Достаточно большое количество материала мы получили в результате изысканий при выполнении заказов наших отдельных клиентов. Данная книга была написана исключительно потому, что, прочитав множество изданий по коммуникации с людьми, мы не нашли подобных мыслей ни в одном из них и решили це-

ликом и полностью осветить все свои наработки по этой теме в отдельной книге.

После того как вышла наша книга «Зверский самец: Как стать мега-гуру!», люди начали задавать нам вопросы: почему мы так скрупулезно написали о межполовых отношениях, есть ли у нас какие-либо наработки и знания не только по отношению к противоположному полу. Да, на тот момент у нас была такая информация, и мы пошли навстречу пожеланиям наших читателей — мало того, что решили рассекретить большую часть материала для внутреннего пользования, так еще и облачили его в читабельную и популярную форму.

На самом деле, достичь всего, что написано в данной книге, достаточно просто, если следовать нашим простым советам, рекомендациям и инструкциям. Не обязательно быть мировым гением, но вполне можно быть гением коммуникации.

Помимо метода «зверского» воздействия на людей в этой книге нами были кратко изложены основы коммуникации, а также некоторые радикальные методики работы с собой, в частности утилизации собственных страхов, комплексов и убеждений, мешающих неэффективной коммуникации с людьми. Ну и, конечно, вашему вниманию будет представлена авторская модель-схема, которая наглядно показывает универсальный метод воздействия на людей. Мы полагаем, что наша разработка будет особенно интересна людям, увлекающимся НЛП и занимающимся исследованиями в области коммуникации с людьми.

Часть I. ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ

Калибровка

Если кто читал Алана Пиза, то мог встретить там утверждение, что, дескать, если человек стоит со скрещенными на груди руками, значит, он стоит в «закрытой позе» и «дистанцируется». Или если человек сидит на стуле с прижатыми друг к другу ногами, значит, он стесняется и ему неудобно. А если он сидит с расставленными ногами или нога на ногу, значит, он весь такой раскованный.

Мы не склонны делать подобных выводов! Если человек стоит со скрещенными руками, то это не значит, что он в «закрытой позе», может, он просто привык так стоять и ему так удобно.

Нас интересует только процесс **изменения** поведения человека в данный конкретный момент — какая-либо фраза, или взгляд, или изменения во внешнем поведении, например поза, мимика, интонация голоса и т. д. Допустим, человек вдруг резко потянулся за сигаретой! То есть он весь вечер не курил, но как только вы упомянули про папу в прокуратуре, он тут же потянулся за сигаретой. Вот это нас интересует! Изменение!

Конечно, можно почитать и про «язык тела», знать все позы и что они означают, но на практике это имеет смысл применять только на уровне «иметь в виду». Не надо делать огульных выводов!

Что можно калибровать? Тело, лицо, ноги, больше, собственно, нечего. Все, что мы тут про это говорим, — очевидные вещи. На рисунке (схема 1) вы

можете увидеть общую модель ведения беседы. Такая спиралевидная структура. Например, вы начинаете прощупывать почву по поводу какой-то темы, видите, что не идет, переходите к другой. И так до тех пор, пока не будет понятно, что идет, причем такой хороший! Вы ходите по кругу, калибруете, на что человек лучше реагирует, и как только замечаете, то закручиваете спираль в ту сторону. Стратегия очень простая: вы затрагиваете разные темы и смотрите, как человек реагирует на них. Если человек реагирует на какую-то тему позитивно, например подается корпусом вперед, смотрит строго на вас и внимательно слушает, то вот об этом и продолжайте. Все на уровне здравого смысла, ничего удивительного.

У многих людей, которые читали какие-то книги по НЛП и вообще варятся во всей этой теме,

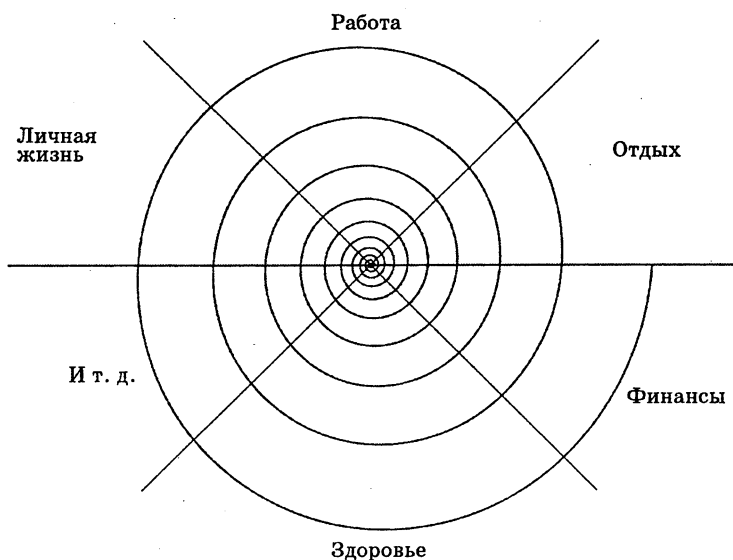


Схема 1

почему-то создается стойкое убеждение, что нужно быть зверским калибровщиком и малейший прокол в калибровке накроет медным тазом всю коммуникацию. На самом деле, ничего подобного! Да, калибровка — хорошая штука, она нужна, но не надо думать, что «если не откалибровал — все!». На самом деле, если вы что-то не откалибровали, то можно просто спросить прямо, дескать, «в чем дело?». В ситуации, когда вы калибруете, меняете свое поведение по разному, а у вас все не получается, то спросите своего собеседника, что не так.

История из жизни:

Недавно встречался с девушкой. Сидим, общаемся, я одну тему затронул, вижу — не ісе, никак не ісе. Затронул другую тему, опять то же самое. Мне это надоело и я решил спросить прямо: «У меня складывается впечатление, что ты в моем присутствии чувствуешь себя некомфортно? Я что-то не то говорю, как-то не так себя веду, или что вообще?». Выяснилось, что она неделю назад рассталась с парнем, и поэтому на этом фоне вела себя отрешенно, отвечала с задержками. На смешные анекдоты, от которых все остальные заливались смехом, она слегка улыбалась. Таким образом оказалось, что с моей стороны в общем-то все нормально! Через неделю она успокоилась, мы встретились и все было как надо.

Мощная калибровка нужна, только если у вас совсем напряженная ситуация — обсуждение контракта на миллиард или решение ядерного вопроса. Тут калибровка очень важна, потому что малейшая

ошибка может привести к трагическим последствиям. Но для обычного человека на житейском уровне ошибки вполне допустимы, потому что в общем-то ничего страшного при этом не случится.

Навык калибровки, как и любой другой навык, появляется постепенно! Не надо перед собой ставить недостижимых целей — «я хочу прямо здесь и сейчас стать крутым калибратором». Если тренироваться и никуда не торопиться, то навык появится раньше, чем вы думаете. Естественно, калибровка не может быть 100%, потому что это все статистические выборки на основе многочисленных наблюдений. Чем больше у вас опыт, тем больше статистика, тем точнее вы можете сделать вывод и изменить собственное поведение в зависимости от этого вывода.

Конгруэнтность

Конгруэнтность суть естественность. Ваше воздействие должно восприниматься человеком естественно, само собой. Нужно не просто имитировать «крутого», а быть им. Или же уметь хорошо сыграть. Конгруэнтность — это когда по калибровкам вашего оппонента вы ведете себя естественно. То есть ваша цель — вести себя таким образом, чтобы окружающие откалибровали вас так, как надо вам. Чем лучше у человека развиты актерские способности, тем сложнее его откалибровать.

Самые честные лица бывают у людей, которые уже очень долго в криминале, особенно у мошенников и аферистов. Они выглядят не просто кристально честными, а эдакий младенцем Христом, который только что спустился с небес, смотрит на весь этот мир и недоумевает: «Ну почему же вы

все такие недобрые?..». У таких людей навыки калибровки развиваются стремительно, и они умеют так играть мимикой, что честнее человека не встретишь.

История из жизни:

Один мой хороший знакомый рассказал мне историю. Еще в 90-х годах они с другом ездили в командировку на поезде. Они подъезжали к какому-то городу, и до их станции осталось совсем немного. Как раз такое время — эти последние 3 часа, — когда появляется ощущение «ну когда же мы уже приедем!». И тут заходит молодой человек со скупающим выражением лица, достает колоду карт, и видно, что он ищет способ убить последние несколько часов, хотя бы с кем-нибудь перекинуться в картишки! «Может, сыграем?» — спросил он с лицом кристально честного человека, который просто едет к семье. Остались последние 2 часа, он уже весь в мыслях о жене и детях... И они начинают играть с ним в карты. «А давайте в гусарский покер?» — «Это что такое?» — «А это простейшая игра: просто загадываешь карту, если отгадываешь карту — я тебе 2 рубля, если не отгадываешь — то ты мне 2 рубля. А дальше умножаем, если отгадываешь — я тебе 4 рубля, если нет — ты мне. А дальше 16, 256 и т. д.». Геометрическая прогрессия и теория вероятности. Да и название «гусарский покер» уже много о чем говорит. И они согласились сыграть. Прошло буквально минут 15 игры, и из командировочных денег осталась треть. И у моего знакомого мозги начали как-то соображать, он решил закончить,

а его друг говорит: «Давай доиграем, игра то простейшая, я сейчас все отгадаю!». Но все-таки мой приятель настоял, что нужно прерваться. И тут у этого игрока резко поменялось лицо, и сразу стало понятно, что если попытаешься вернуть назад свои деньги, то... в поезде же всякое случается, бывает, люди падают с подножки... Мой знакомый говорит: «Все, нам не нужны деньги, ты честно выиграл, все нормально, спасибо, мы уже подъезжаем, до свидания!». И тут он видит, что в одном конце вагона появилась какая-то подозрительная личность, он посмотрел в другой конец — и там стоят 2 человека. И все.

Что касается конгруэнтности, то ваша задача — надрессировывать себя, т. е. сознательно отслеживать свое неестественное поведение и контролировать его в пользу естественного. Все это приходит с опытом.

Раппорт

Про раппорт существует множество мифов и так же много его определений, например «доброжелательное отношение к вам человека». Нет.

Раппорт — это состояние сотрудничества, в котором партнер по коммуникации делает сам (или по своей воле, или по вашей просьбе), без принуждения, то, что вы хотите от него получить.

Человеку не обязательно должно быть при этом комфортно! Например, даже если человеку и некомфортно что-то выполнять, но еще некомфортнее потерять ваше хорошее к нему отношение, потому что для него это важно, то он выполнит.

Существует три базовых правила для того, чтобы человек стремился к сотрудничеству с вами:

1. Калибруй, сука!
2. Не напряги!
3. Раппорт должен быть!

Если вы следуете этим трем правилам, то все остальные правила вторичны, все они — производные от этих трех.

Принцип «Не напряги!» — это умение сохранять и держать нужную дистанцию между людьми, и не делать так, чтобы эта дистанция уменьшалась. С этой точки зрения, хороший раппорт — это близкая дистанция с человеком. Чем ближе дистанция, тем раппорт лучше.

Раппорт — штука эфемерная, его пощупать нельзя, но, тем не менее, он должен быть.

Очень быстро раппорт создается, если у вас хороший пряник. К примеру, если у вас есть ☺агуар S-типе, то со стороны той же девушки в вашу сторону сразу возникает раппорт.

Это самый бронебойный и быстрый метод, но если этого нет, то прямо здесь и сейчас тот же «Ягуар» вы не материализуете. Тем не менее, имейте это ввиду и всячески к этому стремитесь. Ну а к непосредственным методам создания раппорта относится подстройка по ценностям и убеждениям и по идентичности. Что такое подстройка по ценностям? Это не значит, что вы говорите: «Да, Марья Петровна, я тоже считаю, что во времена социализма жилось лучше, чем сейчас!». А то бывает и такое: прочитают какого-нибудь Карнеги, и начинается: «Я вообще как вы!». Карнеги так, конечно, не писал, но многие, кто его читал, воспринимают

почему-то именно таким образом. Ддескать, я, как вы, полностью разделяю ваши убеждения, чуть ли не клон. Якобы нужно всегда стелиться перед человеком, всегда улыбаться, соглашаться с любым его бредом и вообще жрать любое дерьмо. Получается полная неконгруэнтность, ничего не работает, собеседник отмораживается.

Бывает другой вид замороченности. Как-то в присутствии авторов одна девушка, такая кондовая НЛП-ерша, заявила кому-то, что тот неправильно строит раппорт, потому что, дескать, вначале нужно было полностью подстроиться по позе, потом по дыханию, потом по ритмам, потом по ценностям и убеждениям и по идентичности.

Проще всего подстраиваться сразу по ценностям и убеждениям. Все остальное подтянется автоматически. По идентичности нужно строить раппорт, если вы хотите совсем мощного сотрудничества. «Мы с тобой одной крови, ты и я.» По идентичности строится раппорт с одинаковыми религиозными взглядами, одной субкультуры и т. д. «Мы же с тобой оба металлисты, мы-то понимаем, как все на самом деле устроено, дай денег займы!»

В бытовой жизни, т. е. в 90% случаях проще всего строить раппорт сразу по ценностям и убеждениям. Тогда сразу подстроится рисунок дыхания, и вы даже не заметите, как начнете зеркалить позу друг друга.

На самом деле, в подстройке по убеждениям нет ничего сложного, суть в том, что не надо человеку выпаливать с пеной у рта, что вы не согласны с его мнением! «Нет, ты не прав!» — это верх тупости и маразма! У собеседника автоматически возникает

желание сказать: «Ну и иди в задницу, если с твоей точки зрения я не прав!».

Если человек вам говорит: «Я считаю, что главное в жизни — это быть добрым к людям!», то не надо ему сразу отвечать: «Да ты, тупой баран, ни хрена в этой жизни не соображаешь, нужно вообще не иметь никаких гипертрофированных ценностей, нужно быть гибким человеком!». Собеседник вас просто не поймет, потому что у него как раз таки есть эти самые гипертрофированные ценности и принципы, и нисколько он не гибкий. А если вы скажете, что «Все козлы и гандоны, их надо или в лагеря сажать, или сразу расстреливать!», то вас тем более не поймут.

Поэтому поступайте следующим образом. Если вам говорят: «Главное быть честным!», то вы отвечаете примерно так: «Да, наверное, лучше говорить правду, чем неправду». И после того как вы это сказали, разворачиваете собственную речь о том, как вы любите «честность и благородство», но своими словами, которые устраивают вас, и при этом время от времени вставляете ключевые слова «честность и благородство».

Не нужно производить полного отзеркаливания, дескать: «Да, я тоже считаю, что главное — это честность и благородство!». Если вы будете просто поддакивать, как попка заведенная: «Да, да, да, конечно, я согласен, да, да, разумеется, я тоже так думаю», то коммуникация накроется медным тазом, потому что с вашей стороны будет явная неконгруэнтность. Ну, не согласитесь хоть несколько раз! Поэтому очень хорошая фишка — сказать то же самое, что и собеседник, но своими словами.

Допустим, вы ведете разговор № 2. Цифра — это тема. Но на периферии своего сознания вы все равно держите свою цель № 1. А ваш собеседник и говорит, и на периферии у него № 2. Он такой честный, что всегда говорит то, что думает. Для вас совершенно не обязательно верить в то, о чем вы говорите. У вас могут быть свои цели и свое мнение на этот счет. Цель относительно данного конкретного человека может не совпадать с вашими глобальными жизненными установками. Но если вы хотите быстро и с минимальным количеством усилий здесь и сейчас получить от человека что-то, то засуньте свои жизненные установки себе поглубже. Во многих случаях имеет смысл отложить на антресоли свою мораль, нравственность и жизненные установки. Если, конечно, вы хотите быстрого результата здесь и сейчас. Актерские навыки, немного «аморальности», ну и отношение к ситуации с юмором — тогда эффективность будет высокая.

Якоря

Якоря — это зацепки по принципу ассоциативности. Если вы будете пытаться применять формальные техники якорения по вызову состояния, велик шанс, что эти якоря не активизируются. Проще всего якорить на себя. Это делается элементарно своим собственным присутствием. После одного раза стойкого результата не будет. Наглядной иллюстрацией якорения на себе является общение близких друзей. Например, на одного друга у вас может быть «веселый» якорь, т. е. каждый раз, когда вы его видите, у вас тут же поднимается настроение и начинает хотеться шутить и веселиться. На

другого друга может быть состояние «философской задумчивости», т. е. как только вы его видите, сразу появляется желание сесть в позу «Мыслителя» Родена и начать вести светские беседы. Так же и у другого человека на вас. С каждым человеком вы общаетесь в одном фрейме, и ваше тело запоминает это состояние.

Все методы воздействия, которые уже были описаны и еще будут описаны, — это все якоря.

А вообще, якоря — это то, что нужно использовать по принципу «учтем», т. е. ни в коем случае на них не заморачиваться и не пытаться их специально устанавливать.

Если вы хотите подробнее узнать про основы коммуникации, то читайте соответствующие книги по НЛП, благо, их написано немало.

Часть II. ДИРЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

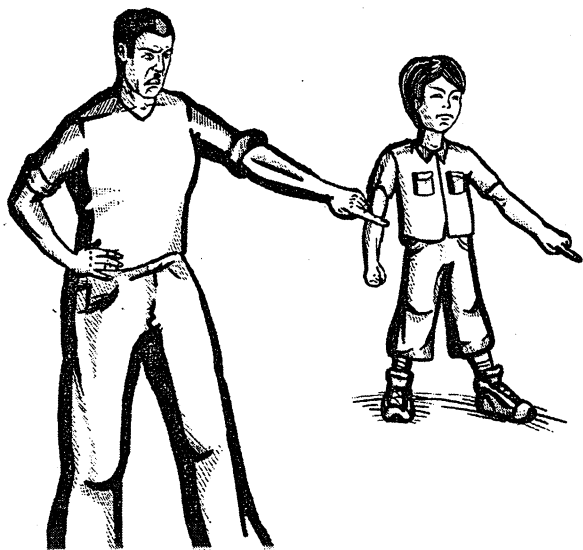
Комплексы детства.

Откуда берутся мямли и тряпки

Воспитание ребенка немислимо без подражания. С детства от нас требуется только одно — подражать, потому что если не будешь подражать родителям, то не сможешь даже научиться говорить. Но проблема российского, да и не только, воспитания заключается в том, что где-нибудь к периоду полового созревания необходимо это подражание пресекать. Как это делали в древних племенах? Существовал обряд инициации, когда ребенку фактически говорили, мол, все, заканчивай подражать, теперь ты взрослый человек. Вплоть до того, что человеку давалось новое имя, он начинал носить новые одежды, по-другому краситься, накалывались специальные татуировки и т. д.

А сейчас детей воспитывают с позиции тупого и слепого подражания чуть ли не до тех пор, пока эти самые дети не выходят на пенсию. Причем делается упор в основном не на поведение, а на мышление, т. е. не просто «делай, как я», а «думай, как я, чувствуй, как я, разделяй мои эмоции, мое мировоззрение и вообще все мои взгляды». А с другой стороны, от ребенка, а потом и от взрослого человека требуют самостоятельности. А человек не может существовать «выборочно», т. е. «вот по этим, этим и этим пунктам я буду во всем подражать, а по ЭТИМ же пунктам, по которым я подра-

жаю в семье, пребывая на работе, я проявляю абсолютную самостоятельность». Или другой вариант: «по этим и этим пунктам я в семье подражаю, но по другим пунктам я должен вырабатывать самостоятельность». И в такой ситуации человека просто-напросто перекаливает. Он элементарно теряет важные жизненные ориентиры. Потому что, извините, либо самостоятельность, либо подражание. Промежуточного состояния нет и быть не может. А если оно есть, то это уже называется «раздвоение личности», т. е. «шизофрения».



«Делай, как я!» — вот главный девиз воспитания. Средняя российская семья в процессе воспитания тратит минимальные усилия на того, чтобы привить ребенку умение жить самостоятельно и отдельно от родителей. Мы не привыкли требовать от своих детей навыков принятия самостоятельных решений.

Не будучи озабоченными воспитанием чувства самостоятельности и правом на принятие решений в раннем возрасте своих детей, люди при достижении их ребенком порога подросткового возраста (около 12–13 лет) начинают вдруг требовать от него независимых поступков и, не получая ответа на свои требования, обижаются и удивляются.

Фактически получается, что ребенок, только-только подчинившийся категорическому императиву подражания, просто не в состоянии понять, чего от него требуют, а родители не в состоянии осознать, что необъяснимое для него требование «не подражай» погружает его в отчаяние.

Когда ребенок еще маленький, то проблем подобного рода у него нет. Проблемы начинаются тогда, когда общество, в том числе и родители, начинают требовать от него самостоятельных действий. Например, в межполовых отношениях мальчик привык во всем подражать родителям и строит свои отношения с девочкой по типу подражания родителям. Если у него не было вариантов подражания, например он рос без отца, то мальчик подражает, или хотя бы пытается подражать, киногероям и советам из глянцевого журналов. А когда девочка просит его: «будь собой, веди себя естественно», его переклинивает. Потому что запрет на подражание, который ему посылают, раздается как страшный приговор. Этим будут затронуты все его привычные желания и весь его будущий выбор образцов для подражания. На карту поставлена его «итоговая личность».

В процессе семейного воспитания можно легко увидеть, как абсолютное подражание родителям, то есть полная зависимость от этих образцов, по-

рождает у ребенка чувство обладания ими и ощущение, что он может управлять «образцами» с помощью... того же подражания.

Короче говоря, человека переключивает так, что он вообще не знает, как ему дальше жить. Поэтому ему выгоднее «отрешиться», дескать: «пусть я не буду самостоятельным, но зато я останусь в своем привычном коконе и скорлупе». Это объясняется тем, что у человека нет никакого опыта в принятии самостоятельных решений, и ему страшно брать на себя ответственность.

Большинство взрослых, начиная с отца и матери, по крайней мере, в нашем обществе, на все лады повторяют: «подражай мне», «секрет истинной жизни, подлинного бытия хранится у меня». Чем внимательнее ребенок прислушивается к этим соблазнительным вещам, тем с большей готовностью и пылом он следует идущим отовсюду внушениям и тем плачевнее будут последствия столкновений с реальностью, которые не замедлят произойти. Ребенок не располагает ни ориентирами, ни системой суждений, которые позволили бы ему отвергнуть авторитет этих образцов.

Еще одна проблема начинается тогда, когда человек применяет похожие схемы поведения, полученные им от родителей, во внешнем мире. Например, рос ребенок истериком. Не купили ему машинку — он закатывал истерику. Пять минут порорал — согласились купить ему машинку. Ребенок удовлетворен. Но шаблон-клише «не дают чего-то желаемого — поорем пять минут, получим, что хотели» во внешнем мире не работает. Человек приходит на работу, работает какое-то время, а потом

хочет повышения, а ему его не дают. У него априори срабатывает этот шаблон-клише, который у него «прописан» с детства, т. е. он впадает в истерику. И вместо того, чтобы получить желаемое повышение, он получает увольнение за неадекватность.

Как только он пытается перенести образцы такого поведения на внешний мир, то быстро выясняет, что, в отличие от родителей, далеко не каждый посторонний человек управляется с помощью подражания, что обладать предметами и людьми из внешнего мира вовсе нет так просто, как родителями.

Но подросток оказывается не способным отказаться от своего опыта обладания, он не имеет образцов для изменения поведения и... застывает в неподвижности. Ведь единственным возможным выходом из возникающей депрессии он считает поиск других объектов для подражания.

Неосознанно при выборе следующих образцов он будет стремиться найти такие цели, достижение которых будет требовать от него минимум усилий (ведь обладание родителями усилий практически не требует). Обладание подобными образцами должно принести молодому человеку ощущение того беспечного блаженства, которое он чувствовал в детстве, просто подражая родителям.

И в этой потребности ему захочется ощутить отрешенность от грозного внешнего мира с его проблемами так же, как он был отрешен от них в своем безоблачном детстве.

Откуда берутся люди нерешительные, вялые? Почему подавляющее большинство людей с превеликой радостью готовы спихнуть на других право

принятия решений вместе с собственной свободой? Почему эта самая пресловутая «свобода» уже давно превратилась в продажную девку, не нужную на самом деле никому? Свобода... Во имя свободы... Это пьянящее чувство свободы... Мы слышим это по пятьдесят раз за день. По телевизору, в новостях, когда холеный дяденька авторитетно комментирует необходимость уничтожения какой-нибудь очередной деревеньки в Ираке. По радио, в выступлении какого-либо очень важного партайгеноссе. Со страниц глянцевого журнала нам обещают свободу, если мы купим очередную порцию духов, диванов, прокладок, кафеля, машин, телефонов и т. д. (необходимое подчеркнуть).

И что же на самом деле? Так ли уж нужна эта самая свобода простому обывателю? Ведь вместе со свободой приходит ответственность за принятие собственных решений. Людям нужна не свобода вкупе с ответственностью, а некий бытовой психологический комфорт при минимуме усилий.

Размышление вообще и принятие решений в частности есть процесс трудоемкий. Пожалуй, даже самый трудоемкий из всех повседневных жизненных процессов. Гораздо проще «разморозить и съесть», не так ли? Употребление готовых поведенческих клише заменяет мышление, и на смену человеку думающему приходит человек подражающий.

Так каким образом подражание становится чуть ли не главной формой произвольного поведения человека? Ведь поведение определяет не только влияние вещей и рекламы на человека. Существует же и сам отдельный человек, отдельное тело, отдельная личность.

Главенство подражания закладывается в детстве. Можно описать весь процесс традиционного воспитания ребенка в семье и в школе как тренировку подражательной деятельности.

Именно поэтому людей, у которых действительно есть мощное сознание, которые действительно знают, чего хотят, очень мало, 5—10%. А 90% людей сами НЕ ЗНАЮТ, чего хотят. Это люди, которые постоянно сомневаются (а может так, а вдруг так не получится), долго принимают решения, долго думают. Нерешительные мямли. Вы можете сказать такому человеку:

— *Пойдем, попьем кофе,* — на что он ответит:

— *Ну не знаю... холодно... то, се...*

Если и вы будете сомневаться, а нужно ли — в итоге ничего и не будет! Поэтому нужно просто сказать:

— *Значит так. Поднимай свою задницу и пошли пить кофе!*

Вот это прямое воздействие. Если в этом случае начать воздействовать намеками, например:

— *Некоторые люди при определенных обстоятельствах любят пить кофе в теплых помещениях,* — то лет через десять такой хрен может и разродится.

Очень интересная хохма: для 90% людей самая большая трудность заключается не в том, чтобы что-то сделать, например, оторвать свою задницу от стула и пойти куда-то. Для большинства людей самая большая трудность заключается в принятии какого-либо решения. Вплоть до того, что человек будет лежать на диване, одна половина тела затекла, но он будет лежать и думать:



«Твою мать! Повернуться же надо, а то пролежни образуются! А если я перевернусь, что будет? А надо ли? А может не надо? А что будет, если я этого не сделаю?»

Начинается вот эта «умственная мастурбация». Труднее всего — принять решение что-то сделать. 99% умственной энергии тратится именно на принятие решения. Поэтому чтобы легко управлять 90% людьми, за них нужно думать и принимать решения. Станьте для таких людей объектом для подражания, и вы сможете управлять ими влегкую.

То, что такие люди сами не знают, чего хотят, идет непосредственно из подражания. Человек даже не то, что не знает, что он хочет, ему просто не позволено чего-либо хотеть самостоятельно. Потому что как только он заикается о том, что он может чего-то хотеть, как тут же у него появляется ступор.

Почему во время пожара у людей начинается паника? Потому что «стая» не знает, что делать. Нет вожака. Каждый человек сам боится принять решение. 90% людей застряли именно на этой детской стадии. И люди будут вас слушаться именно потому, что они рады, что кто-то взял на себя тяжелое бремя принятия решения. Таким образом они спихивают ответственность на вас, и вместе с этим передают власть над самими собой. И этим нужно пользоваться! Мямли любят, когда за них принимают решения. Они рады, когда за них берут ответственность. И если вы будете это делать, то они будут вам бесконечно благодарны.

Однако с целеустремленными людьми, которые четко знают, чего они хотят, применять прямое воздействие не совсем правильно.

Вроде как считается, что «нехорошо говорить людям, что делать, потому что у каждого человека есть свое мнение, которого он придерживается и которое надо уважать; каждый человек — это личность». Верно, каждый человек — это личность, но в своих узких пределах. А основной массой людей нужно управлять или хотя бы направлять их в нужном вам направлении.

Как иногда бывает на вечеринках? Люди приходят. Купили еды, собираются тусоваться. Никто не знает, что делать. Каждый говорит свое мнение, «надо это, надо то», спорят. Один человек говорит:

— Так, ты звони опаздывающим, спроси, где их носит. Ты пока расставляй еду на столе, а ты придумай, куда сложить верхнюю одежду. А я пока поставлю отличную музыку.

Он всем дает инструкции, что конкретно делать. Все перестают слоняться из комнаты в комнату, давать советы космического масштаба с потугами на интеллект, прекращают спорить, и процесс потихоньку идет. Всем хорошо, и лидеру хорошо, потому что он тоже занят, он **принимает решения**. А остальные умеют только сомневаться и выполнять. Либо вы будете выполнять указания, либо вы будете принимать решения. Выбирать вам.

Наверняка многие наблюдали в больших компаниях следующую ситуацию, а некоторые, может быть, и сами бывали в таком положении. Какой-то человек — обычно это девушка, такая вся «воздушная» — стоит где-нибудь поодаль и смотрит грустными глазами, как все веселятся. «Чужая на этом празднике жизни». В этот момент очень легко войти в контакт с этим человеком и понравиться ему. Как? Попросить его о чем-нибудь! Почему? Потому что человек в это время просто не знает, что ему делать и чем заняться в незнакомой компании. Девушку кто-то позвал и забыл про нее, она осталась одна, никого не знает, никто к ней не подходит. И девушка начинает заморачиваться: «Вот, здесь все такие веселые, а я, наверное, никому не нравлюсь...» Это типичный пример, когда человек сам не знает, чего он хочет. В силу каких-то комплексов он не может, например, пойти и *самостоятельно* положить себе салат в тарелку, спокойно поесть, выпить шампанского, поговорить с кем-нибудь и спокойно уйти домой. Он не знает, что ему делать, стесняется и ждет, пока к нему кто-нибудь обратится и что-нибудь предложит. В этот момент вы можете несказанно осчастливить человека, нагрузив его какой-

нибудь просьбой, а потом он про вас всем будет говорить: «Какой добрый замечательный человек!».

Мимо таких «ватных» людей жизнь проходит мимо. Вместо того чтобы вынуть голову из задницы и заняться чем-нибудь полезным, они сидят дома, ворчат, комплексуют и боятся. Такие девушки не звонят парню первыми, потому что это «неприлично» и «что о ней подумают!».

Дать в глаз или терпеть?

У вас бывало так: вы разговариваете с человеком и чувствуете: что-то не то, он несет какую-то ерунду, и вы хотели бы, чтобы все было не так, но в то же время слушаете его, потому что вроде как так положено из «приличий», «моральных норм» и т. д. При этом вы ощущаете, что где-то в теле у вас свербит. Это неизменное чувство есть у каждого человека, можно назвать его интуицией, предчувствием, как угодно. Смысл в том, что вы отчетливо чувствуете: ЧТО-ТО НЕ ТО. Вы прислушиваетесь не к словам собеседника, а к своим **внутренним ощущениям**. Ваше тело никогда не лжет. Оно всегда будет стараться увести вас подальше от раздражителя, в данном случае от собеседника, чтобы сменить дискомфорт на комфорт.

История одного из наших учеников:

У меня на работе есть такие люди, которые хватались вершков, но при этом достаточно плохо разбираются в деле. Например, у меня есть какой-то вопрос, на который я хочу получить конкретный ответ. Я выношу это на обсуждение, тут же прибегает этот красавец и начинает нести

какую-то фигню, которой он нахватался. Пятнадцать минут мы его слушаем, а потом понимаем, что это полная чушь. Кто-нибудь его просто пошлет, дескать: «Ладно, ладно, а теперь вали!», а я так не могу, и он продолжает доставать: «Нет, нет, я объясню!».

Бывает даже так, что очень хочется такому советчику дать в глаз! ☺ Но из «приличий» вы, тем не менее, продолжаете делать вид, что слушаете человека, при этом активно погружаясь в транс. Этими действиями вы сами позволяете собеседнику вешать себе лапшу на уши и грузить вас всякой ерундой.

Допустим, вашему собеседнику нравятся IT-технологии или фэн-шуй. И вот он долбит вас этим фэн-шумом, потому что ему, к примеру, нужно продать вам какой-нибудь «оберег» или другое «спасение души». Или знакомый бухтит о своих отношениях с очередной девицей, об истериках, которые она ему закатывает, и о том, какая тяжелая у него жизнь. Или кто-то начинает вам рассказывать о высоком искусстве, о судьбе интеллигенции в государстве воровском, о судьбах родины, о Боге и о политике. А вам оно абсолютно не надо! Вы уже полностью распластались в кресле и активно зеваете. Еще пять минут, и вы будете спать под это монотонное жужжание.

В жизни приходится встречаться с людьми, мнение которых для вас много значит. А этот человек разводит кактусы или узамбарские фиалки. Вам эти узамбарские фиалки, мягко говоря, до лампочки, но расположение человека вам важно. Конеч-

но, если к вам подойдет бомж на улице и начнет что-то бубнить, то вы отвернетесь или просто уйдете. Однако есть такие люди, к мнению которых вам прислушиваться все же приходится, потому что иначе раппорт будет нарушен. Это ваши близкие друзья, коллеги, начальники, т. е. те люди, отношениями с которыми вы дорожите. От них просто отвернуться и уйти вы не можете.

Имитация довольства

Когда люди друг с другом общаются, они, как правило, говорят каждый свое. Если это «свое» вам действительно интересно, то у вас на душе хорошо, комфортно. Если же это его «свое» настолько «свое», что вас вообще не касается, то у вас возникает ощущение дискомфорта в теле.

Например, ваш начальник разводит сицилийских тараканов и может часами рассказывать, каких они бывают видов, какой у них был приплод в прошлом году, сколько они получили медалей на выставках. Понятно, что вам через некоторое время станет дискомфортно, неприятно его слушать просто потому, что эта тема вам не интересна.

Что обычно в этот момент делает человек? Так как у нас в обществе принято «быть вежливым» и то, как правило, собеседник продолжает слушать эту поднадоевшую чихуйню.

Еще одно убеждение, которое присутствует в нашем обществе: «Надо слушать старшее поколение!». Дескать, жизнь прожили, все знают. А то, что они семьдесят лет от сохи не отходили, как-то в расчет не берется. И начинается:



— Сынок, ты меня послушай, я старая, жизнь прожила! Вот ты где работаешь? Что, вообще не работаешь? Как же так? Я обеспокоена! У тебя нет внутреннего стержня! А вот мой племянник работает в автосервисе и содержит три семьи!

Существует такая изумительная книга Дейла Карнеги, весь смысл которой сводится к одному: «Улыбайся!» Даже если человеку охота «дать в бубен» или еще куда-нибудь, то все равно «Улыбайся!» Как показывает жизнь, на тех, которые вот так улыбаются, все ездят. Основной постулат воспитания, которое дают нам еще с детского садика, со школы, — «делайте хорошую мину при плохой игре».

Если вы чувствуете себя некомфортно, то это значит, что вам «продают» что-то такое, что вам или не надо, или даже будет во вред. Это не обязатель-

но товар. Это могут быть какие-то идеи, взгляды, мировоззрение. Но в результате навязанного в обществе воспитания у человека появляется такое убеждение, что эти ощущения надо в себе подавлять, если собеседник — человек старше или просто «из вежливости». Если вы идете на поводу у этих стереотипов, навязанных вам «приличным» обществом и «нормальными» людьми, то чаще всего это оборачивается одновременно и против вас, и против вашего собеседника.

С детства нас учат тому, что надо быть «вежливым», «интеллигентным» и «лояльным» человеком. На самом деле быть вежливым и интеллигентным — это замечательно. Но проблемы начинаются тогда, когда не дай бог человек возразит или воспротивится той бодяге, которую на него выливают. Про него сразу скажут, что он повел себя «некультурно», «неприлично» и «антисоциально».

Мы хотим вам сказать, что от этого надо избавляться. Не в том смысле, что надо сразу «бить в бубен» назойливому собеседнику, а просто вовремя отслеживать в себе это неприятное состояние и пресекать его как можно быстрее, потому что иначе может получиться «дремлющий, но смертоносный вулкан». Есть такие тихони, которые живут, живут, на них выливают все это дерьмо, и в какой-то момент они не выдерживают, берут «замазку для наружных работ», надевает ее на пояс и ставят всех обидчиков на место. Но это хреновый способ, потому что он одноразовый!

Фишка заключается в том, что адекватный ответ на все это дерьмо не надо откладывать на потом. Чем больше вы в себе культивируете эту псев-

доинтеллигентность, псевдолояльность, псевдокультурность и псевдодобродушие (а в душе копите недовольство и озлобленность на окружающий мир), тем большее дерьмо получается в конце! Потому что агрессия и раздражение нарастают, и в результате вместо того, чтобы отношения продолжались, они, наоборот, разрушаются. И все из-за того, что в подсознании имеется вот эта гнилая программа, заложенная еще в детстве, когда мама постоянно бубнила: *«Будь всегда культурным, будь всегда вежливым, всегда улыбайся. Перебивать собеседника плохо, нужно всегда выслушать его точку зрения и согласиться с ним».*

Чем раньше вы пресечете весь этот бред, тем лучше будет для всех.

Перебивание на полуслове

Итак, что же делать, когда человек бухтит всякую чушь, которая вам совсем не нужна? При этом ваша цель — все же получить от него что-нибудь, а не просто послать его. Можно перехватить какое-нибудь его слово и мягко и ненавязчиво перевести разговор в удобное для вас русло. Это неплохой способ! Есть нормальные люди, которые понимают такие намеки, перестают талдычить свое и начинают говорить об обоюдointересных вещах. Однако существуют люди, которые не понимают, когда их мягко и ненавязчиво пытаешься перевести на другую, конструктивную тему, этакие «дубы». С ними нужно грубее, «по-доброму» они не понимают. Вы несколько раз перехватываете разговор, но видите, что он не реагирует на это: как бухтел, так и бухтит про свои узамбарские фиалки.

Есть такие люди, которые бредят вообще без мысли. Они просто любят «говорить ни о чем» и не ведут разговор в каком-то определенном русле. Это такой словесный поток. Перманентное состояние этих людей — бредить.

Что делать со всеми этими красавцами?

Таких нужно ПЕРЕБИВАТЬ! Лучше всего словом «ТАК!!!». Как варианты: «Короче!», «Хорошо!», «ОК!». То есть человек вам что-то бормочет, и вот когда он уже подходит к основной мысли, вы его резко прерываете. Пример:

— *В четырехразрядном процессоре на основе наномикронных технологий количество транзисторов 120 миллионов, но компания Intel сказала, что может уменьшить количество...*

— *ТАК!!! Сколько стоит?*

— *3000 рублей...*

— *Хорошо, до свидания.*

Слово «Так!», как показала практика, оказалось самым удачным для прерывания. Оно не несет в себе никакой эмоциональной нагрузки, к тому же оно короткое, хлесткое и режущее. Здесь фишка заключается в том, чтобы перебить таким словом, которое человек не ожидает услышать. Слово «Так!» в данном контексте наиболее подходящее.

Причем перебивать нужно правильно. И вот как: вы слышите, что человек начинает сообщать главную мысль. Он подходит плавно и издалека и уже видно, что вот-вот — и он скажет про свои узамбарские фиалки. Вы чувствуете, что сейчас он начнет байду по своей любимой теме! Люди, как правило, не говорят то, что они хотят сказать, в самом начале. Редко можно встретить людей, которые

прямо говорят, что хотят. Вначале собеседник льет воду, начинает слева, справа, подмазывается и все такое прочее.



Теперь внимание: человек не может говорить постоянно, не делая вдохов. В процессе своего повествования ваш собеседник время от времени прерывается, потому что ему нужно сделать вдох.. Когда человек сделал вдох и начал о чем-то говорить, то через некоторое время кислород в легких начинает заканчиваться. Так вот, перебивать надо на половине выдоха! Дыхание у человека заканчивается, и видно, что сейчас он сделает очередной вдох и продолжит бредить. Поэтому перебивать таких товарищей удобнее всего к концу фразы. Все это примерно, конечно! Не надо измерять с секун-

домером длину его фраз, надо приблизительно прикидывать интервалы. В реальной жизни все становится понятно интуитивно.

Как показывает практика, именно этот способ перебивания самый эффективный. Потому что если попытаться перебить человека уже после того, как он набрал в грудь воздуха, то ничего не получится. Потому что он уже «зарядился» кислородом и его будет очень трудно «задавить». Также не нужно перебивать, когда он уже закончил фразу, потому что тогда вы просто продолжите с ним полемику. Как только вы скажете свою реплику, ваш оппонент скажет свою. И вместо того, чтобы прекратить эти надоевшие и бессмысленные дебаты, вы сами же и поддерживаете их дальше. А если вы перебиваете именно на половине фразы, то человек впадает в своего рода ступор. Потому что у него не хватает воздуха, чтобы перебить вас, и предложение уже почти закончено.

Говорить нужно достаточно громко, чтобы собеседник вас услышал. Когда человек говорит, он находится в своем внутренне ориентированном трансе. Если вы будете говорить тихо, то в потоке своего голоса человек может вас просто не слышать. Но слишком сильно повышать голос тоже не следует.

Перебивать надо резко и четко, находясь при этом в тонусе. Говорить суховато и по-деловому. Если вы будете говорить в дружеском тоне, то человек не воспримет это как какое-то препятствие. Если вы будете говорить агрессивно и сделаете устрашающую мимику, то человек может просто отморозиться. Те люди, которые действительно уме-

ют перебивать, никогда не говорят с наездом, но и не общаются в такие моменты по-дружески. Они переходят на специфический деловой тон.

Задача заключается не в том, чтобы «срулить» с темы, а именно обрезать речь данного человека. Потому что если вы попытаетесь увести разговор в сторону, у вас получится своего рода борьба. Вы ему про котировки акций, а он вам про узамбарские фиалки. И получится, как у бильярдистов, «меряние киями», борьба «кто кому больше бреда выльет». И если ваш оппонент разбирается лучше в узамбарских фиалках, чем вы в котировке акций, то у вас не будет никаких шансов съехать с разговора. Поэтому не надо переводить тему, нужно просто пресекать ее!

Мастерство дрессуры. Холодный расчет

У некоторых людей присутствует такой страх на уровне копчика: «А если я его перебью? А не отразится ли это потом на мне?»

История из жизни:

У меня два человека в подчинении, и когда я говорю Любе что-то важное, а Наташа в это время меня прерывает, я могу сказать: «Наташ, подожди, не лезь!» Это кратковременно, одна фраза и все. Я делаю так очень редко и чувствую себя потом немного не так. Она не обижается, конечно. Я говорю: «Наташ, ты извини, если я тебе грубо сказала». Бывает, что по работе нужно человека остановить или прервать, но для меня это тяжело, поэтому я это редко делаю. Думаю, что для другого человека это

не очень приятно. Я боюсь сделать кому-то плохо, потому что помню, когда мне делали плохо, и не повторяю это на других. Я считаю, что делать замечание человеку — это неправильно. Человек такой, какой он есть, и не надо его переделывать. Надо воспринимать его таким, какой он есть, и не мешать жить никому. Каждый человек индивидуален. Индивидуальность надо уважать. Я тоже человек. Я могу ошибаться.

Все люди бредят. Это к слову о том, что «каждый человек — это неповторимая личность и в своей сугубо обширной индивидуальности являет собой цветок вселенной». Это все выглядит, конечно, красиво, особенно у многих товарищей, которые любят писать эзотерическую макулатуру. Но, как показывает практика, к реальной жизни это имеет мало отношения.

Смысл заключается в том, что перебивать надо не с наездом и не строить угрожающую мину. Ведь тогда у человека возникнет желание дать вам по одному месту. Перебивать надо «по-доброму», спокойно и без агрессии. Относиться к этому надо, как к игре. Это все игра, и вы так развлекаетесь. Вы не разговариваете, вы играете в разговор. Вы «бредите» и он «бредит». Но ваша задача — пропихнуть ему свой бред, а не наоборот, потому что для вас все же выгоднее свой бред, чем его.

Перебивайте человека вовремя! Не ждите того момента, когда он начнет вас напрягать уже до клототания. Только вы отследили, что начинается что-то не то, — сразу пресекаете! Как только начинают появляться самые первые ощущения — сразу пере-

бываете! Если вы дотянете до того момента, когда у вас уже появились раздражение и злоба, личная антипатия, это значит, что вы затянули с перебиванием. В следующий раз делайте это вовремя.

В этот момент желательно иметь индифферентную мимику. Не нужно улыбаться, особенно «извиняющейся» улыбкой. Не нужно сжимать губы. Вы не испытываете никаких эмоций к собеседнику — ни хороших, ни плохих. Он для вас пустое место. Механизм. Шестеренка. Когда вы выключаете радио, вы не испытываете к нему ни злобы, ни раздражения. Вы просто подходите и выключаете. Вы настраиваете механизм. Ничего личного. Относитесь к человеку, как к барахлящему радиоприемнику! В этот момент перед вами не человек, а машина.

Нас с детства учат относиться к людям «по-доброму» и «с душой». Если в этот момент вы будете относиться к нему «с душой», то вы и себе навредите, и этому человеку тоже. Потому что там, где появляется личная заинтересованность или личная антипатия, ваш собеседник это сразу же чувствует. И к вам уже будет негативное отношение. Поэтому перебивайте без эмоций и без мимики. Не ставьте мимических зацепок на своего собеседника. Если вы будете перебивать собеседника эмоционально, то у него потом останутся эмоции, притом чаще всего отрицательные. Вам это надо? Чтобы этого негативного «осадочка» не оставалось, надо выбирать нейтральное слово «так!», говорить его без особой мимики, сухо, по-деловому и без всяких эмоциональных нагрузок. Вы все делаете индифферентно. Вы же не сворачиваете ручку приемника, когда выключаете его. Вы подходите, и просто выключаете.

Наезжать на человека не надо! Привыкайте воздействовать сухо и по-деловому. Не стоит тратить свои нервы на кого бы то ни было. К тому же, в будущем может возникнуть ситуация, что этот человек окажется вам полезен. Не надо рвать отношения! Сразу вспоминайте сломавшийся приемник. Вы же не будете пинать его ногами, если он сломается. Скорее всего, вы просто воспримете это как факт, спокойно позвоните мастеру, не будете кричать в трубку, какое у вас несчастье, мол, этот дурацкий ящик не работает. Мастер просто приезжает, чинит, и все нормально. Вот точно так же нужно поступать и с людьми! Привыкайте решать ситуацию технологично! Не надо впустую затрачивать эмоции. Не надо всех этих посторонних манипуляций, «астрального карате» и «энергетической защиты». Если вы часто будете затрачивать эмоции, то просто пережжете самого себя. Людей много, а нервная система у вас одна. Поэтому когда вы понимаете, что кто-то парит вам мозг, то у вас сразу перед глазами появляется картинка сломавшегося приемника, и после этого вы спокойно перебиваете человека словом «так!».

Не надо извиняться перед человеком. Многие люди начинают «подслащивать пилюлю», дескать, «извините уж, мы вас вот тут слушать, наверное, не будем, нам идти надо». Представьте себе хирурга, который на операционном столе начнет испытывать жалость к своему пациенту! Он его там разрежет просто-напросто! Прерывая человека, вы на самом деле делаете хорошо не только себе, но и ему, потому что вы экономите не только свое, но и его время, которое он может потратить на более

полезные дела. Не надо пытаться сохранить раппорт. Он сохранится автоматически! Раппорт рвется только в том случае, если у вас появляются агрессивная мимика и агрессивные действия. А агрессивные действия появляются тогда и только тогда, когда вы, начитавшись и наслушавшись всех этих товарищей, которые говорят «Улыбайся!», пытаетесь вести себя сообразно этой «улыбчивой» схеме, а люди в результате выливают на вас дерьмо. Фишка заключается в том, чтобы перебивать как можно раньше! Не надо ждать, когда вас уже довели до кипения. Вот именно когда вас довели до кипения, и появляются агрессивная мимика и агрессивные движения такие, такие как наклоны корпуса, расширенные глаза и звериный оскал.

Не доводите себя до агрессии! Все это перестает работать, когда в душе начинается кипение. Забудьте про Дейла Карнеги, который писал «Улыбайтесь, даже если об вас вытирают ноги!». Не надо при этом улыбаться. Чем раньше вы прервете собеседника, тем лучше работает вся эта система. Именно тогда достигается вот этот критерий суховатости, техничности и абсолютной индифферентности. Именно тогда раппорт сохраняется! Как только у вас в душе накопело, в вашем поведении сразу появляются признаки агрессивности, глаза по пять копеек, враждебное поведение и переход в личную зону. Поэтому чем раньше вы пресечете неприятное поведение по отношению к вам, тем лучше. Вот тогда все будет работать железобетонно.

Ваша задача — дрессировать человека, не разрывая раппорта, потому что людьми разбрасываться не стоит. Люди бывают полезны. Не закрывайте

контакты! Не разбрасывайтесь людьми! Именно поэтому не надо быть псевдоинтеллигентными, псевдодобродушными и псевдодоброжелательными. Из-за этого потом обычно собираются на обшарпанной кухне и перебивают кости Иван Иванычу, обсуждая, какой он козел и педераст, и накапливая при этом злобу. Чтобы не доводить до этого, воздействуйте на человека суховато-технично, вот тогда все будет как по маслу! Потому что когда злоба уже накопилась, то потом очень трудно вернуть себя в спокойное состояние.

Можно просто поразиться тому дебилизму, который пишут во всех этих книжечках о том, как надо вести себя с людьми. Например: «Когда вас раздражает начальник, сделайте три-четыре глубоких вдоха, представьте энергетический поток, идущий от него к вам, поймите, что ваш начальник — тоже человек!». Вот без этой херни! Поздно пить боржоми, когда почки уже отвалились. Не доводите до этого! Не допускайте конфронтаций и не озлобляйтесь. Все, что вам нужно, это адекватные ответы на действия других людей. Все эти конфликты на самом деле идут из нашего воспитания, в котором культивируется псевдодоброжелательность и псевдоинтеллигентность. Это на самом деле и порождает все конфликты, разрыв раппорта и то, что люди становятся заклятыми врагами!

Люди обращаются с вами так, как вы позволяете им с собой обращаться. Если вы разрешаете им ездить на себе и издеваться над собой, то они будут это делать, если нет — не будут. Вы САМИ позволяете над собой издеваться! Избавляйтесь от такого бреда и маразма, как: «Если тебя ударили пят-

кой по одной щеке — подставь вторую!» . Адекватно реагируйте на поведение других людей.

История из жизни:

Это было на паре по начертательной геометрии. Я сидел за одной партой с одногруппницей. И как-то так получилось, что я пошутил по поводу того, что начертательная геометрия слишком сложна для ее ума, потому что она блондинка. И она даже посмеялась.

Потом через некоторое время. Иду я по университету, она идет навстречу со своим парнем, который мне говорит:

— Идем сюда, поговорим.

— Идем.

Тут он мне говорит, что, дескать, я ее оскорбил.

— Хорошо, давай зови ее, поговорим вместе.

Он позвал, она подошла. Я, глядя ей прямо в глаза, сказал:

— Почему ты мне сразу не сказала, что тебе это не понравилось? Ты вроде посмеялась вместе со мной, логично было заключить, что шутку ты поняла.

— Ну, вот, как можно так говорить! Я же блондинка, а ты меня оскорбляешь такими словами! (Как будто, если бы она была брюнеткой, то «оскорблять» ее можно было бы)

— Это была шутка, ты этого не поняла?

— Я восприняла это серьезно...

— Я пошутил, посмеялся, ты посмеялась вместе со мной. Если бы ты в тот момент не смеялась, а сделала серьезное, оскорбленное и обиженное лицо, то мы бы разобрались с ситуацией прямо там. Чего же ты смеялась, если тебе обидно?

Ее парень стоял рядом с ней, улыбался мерзкой наигранной улыбочкой и демонстративно ее обнимал. Тут он понял, что он, в общем-то, в неловком положении, и, чтобы как-то это смягчить, сказал со смешком:

— Ну что, Димка, проблемы у тебя!

— Да нет, Андрюха, это у тебя иллюзационные галлюцинаторные проблемы в наркотическом угаре.

Он, конечно, понял тупость своей пассивности, но в силу того, что они вроде как «встречаются», он не мог просто взять ее за руку и уйти, сказав мне: «Прости за беспокойство». Прямо герой-любовник!

— Может, ты перед ней извинишься?

— А может, ей еще ключ от квартиры дать, где деньги лежат, и шнурки заодно выгладить?

— Ну ладно... я скажу ей, что все нормально...

И пошел. Сейчас, когда он меня видит, то за 10 метров начинает ко мне чуть ли ни бежать и судорожно жать руку. Вот такая маразматичная история.

Помните, что общение — это просто игра. Вы на самом деле играете, а не общаетесь. Собеседник ваш бредит. Вы бредите. Ни один бред не лучше и не хуже другого. Он не ближе к Богу, к черту или к кому-то еще. Ваше общение определяется сугубым прагматизмом. Человек хочет вам что-то «впарить», не обязательно материальное, например, свою идею, свое мировоззрение. Если вы чувствуете, что это принесет вам пользу, вы его принимаете, причем искренне. Искренность в этом случае включается автоматически (для НЛПеров — подстройка по ценностям и убеждениям). Если вы чув-

ствуете, что человек брюзжит как-то неестественно, вы просто-напросто спокойно его перебиваете. Ни мама в детстве, ни воспитательница в детсаде, ни учительница в школе не обязывали вас быть «вежливым». Если вы чувствуете, что человек бредит, то смело его перебивайте. Если вы его перебили, он не оскорбится, не обидится, а воспримет это просто как смену деловой беседы.

Полезно уважать и свое время, и время вашего собеседника. Если человек бубнит о том, как космические корабли бороздят просторы Большого Театра, то иногда это интересно послушать. Но если у вас в данное время есть какие-то другие цели и желания, то имеет смысл в этот момент его мягко пресечь и перевести разговор на тему, интересную вам. Либо резко прекращайте это переливание из пустого в порожнее и уйдите, сохранив теплые и дружеские отношения для того, чтобы потом через какое-то время вернуться и продолжить беседу с чистого листа.

Смещение фокуса внимания, или перебивание с инструкцией

Когда вы перебиваете собеседника словом «Так!», он может впасть в ступор на несколько секунд. Поэтому вы перебиваете человека и сразу даете **инструкцию**, чтобы он сделал какую-нибудь мелочь. Например, он что-то бухтит, а вы говорите:

— *Слушай, передай, пожалуйста, кружечку, вон там стоит!*

Это фишка по смене фокуса внимания на другую тему, на что-то постороннее и совершенно не относящееся к вашему нынешнему взаимодействию.

Передать кружку, закрыть окно, проверить, не вскипела ли вода, посмотреть туда-то и т. п. Вы сменили тему. Он закончил бухтеть. У него слова кончились. Он сместил свое внимание на что-то другое и забыл, о чем до этого говорил. Фактически, он перестает бредить и переключается. И тут очень уместно сказать: «Кстати говоря! Я тут на днях...»

Слово «пожалуйста» говорить можно. Но, опять таки, без заискивания. Говорите с нейтральной интонацией, как само собой разумеющееся. Инструкции надо давать по-деловому. Если говорить невнятно, то человек также невнятно будет ее выполнять, если вообще выполнит. Вы же, по сути, берете на себя ответственность за действия этого человека. А человек спихивает ответственность за свое поведение на вас.

Смещение фокуса внимания может быть представлено в любом виде. Фишка в том, чтобы «загрузить» человека чем-то: образами, мыслями или действиями. Самое оптимальное — заставить человека совершить именно какие-то действия. Этим самым вы занимаете и его мысли, и шаловливые ручонки, чтобы они не где-то там копались, а конструктивно действовали.

Вы слушаете, ловите себя на ощущении, потом выбираете момент, перебиваете каким-то словом и даете простую инструкцию. Если сказать: «Так! Снимай трусы и бегай по комнате!», естественно, это прозвучит как-то дико. Все эти «так!» и инструкции — по сути дела разрыв шаблона и наведение транса. Простые инструкции наводят транс, и человек охотно их выполняет. Если приказать снять тру-

сы, то из транса шокированный собеседник выбьется и делать ничего не станет. Надо говорить что-то такое, что человек может сделать **легко и ненапряжно**. Если вы действительно знаете, что человеку ненапряжно снять трусы или станцевать джигу, то можно и это говорить, конечно. Но лучше всего давать такие инструкции, о которых вы **достоверно** знаете, что большинство людей их точно выполнит, т. е. обыкновенные бытовые инструкции.

Можно дать инструкцию: «Сходи в банк, сними все деньги со своего счета и отдай их мне!». Вы понимаете, что человеку достаточно трудно это сделать. Лучше скажите, например:

— *Альберт, передай мне, пожалуйста, блокнот!*

Альберту ведь не сложно передать блокнот. Поэтому ему субъективно как-то проще передать блокнот, чем сходить в банк и снять все деньги. Инструкции должны быть простыми и легко выполнимыми, находящимися при этом в контексте ситуации, т. е. бытовыми, сиюминутными. Чем инструкция проще, тем она эффективнее.

Нельзя ни в коем случае **НАПРЯГАТЬ** собеседника этой просьбой. Она должна ненавязчиво сфокусировать сознание собеседника на «передачу кружечки», но так, чтобы он не напрягся от этого, а автоматически прервался и начал выполнять действие.

Нужно, чтобы человек именно что-то сделал! Чтобы он оказался **физически занятым**. Ваша задача — прервать его монолог. А с гарантией этот монолог прервется, если переключить его внимание простым и легко выполнимым действием, которое отвлечет его прямо здесь и сейчас.



Ваша цель — это эффективное управление. Вы просто управляете. И не особо важно, чем — механизмом или другими людьми. Не надо совершать лишних движений. Не надо напрягаться больше, чем это нужно. Без суеты, спокойно! Не надо тужиться, пыжиться и строить из себя кого-то. Вы просто управляете, спокойно и непринужденно. Если у вас появится в поведении легкая непринужденность, то люди не будут напрягаться от ваших инструкций. Развивайте в себе эту легкую непринужденность! И тогда, даже если вы придете в новый коллектив и начнете управлять, то люди воспримут это не как «чего это он тут раскомандовался!», а «он всегда себя так ведет, это нормально». Стремитесь к тому, что-

бы люди воспринимали ваше поведение как само собой разумеющееся и естественное.

Как только вы начинаете заморачиваться: «А выполнит ли мои указания человек, если я его сейчас попрошу? А не возненавидит ли он меня, если я дам ему какие-то указания? А не даст ли он мне в репу половником, если я ему что-то прикажу?», вот тут у вас могут начаться проблемы с воздействием. Будьте спокойны, и все получится!

На самом деле, эмоции здесь — непозволительная роскошь. Если вы их себе позволите, тело вас выдаст, и ваш собеседник это увидит. В контексте именно «прямого воздействия» мы склоняемся к тому, что нужно говорить без эмоций и по-деловому. Почему? Потому что это более или менее **универсальный** метод! Если вы, конечно, красивая девушка, то вы можете делать по-другому, например, флиртовать. Флирт сработает, если мужчина уже на вас ведется. Если он рангом сильнее вас, т. е. он не ведется ни на длинные ноги, ни на большую грудь, то он может перебить ваш флирт простой фразой: «А что мне за это будет?». И все, вы уже погрязли в этой дискуссии. А если перед вами вообще не мужчина, а завистливая тетка? А если вы девушка, но не особо красивая? А если вы вообще не девушка?

Прямое воздействие дает практически универсальный навык управления людьми. Такой навык, когда вы просто говорите, и человек делает. Причем любой человек, неважно, какого он пола! Если вы красивая девушка, а ваш начальник — женщина, то вы с ней особо не пофлиртуете. А «четко и по-деловому» действует на всех!

Псевдообоснование инструкций

Когда вы даете человеку какие-то прямые инструкции — он их выполняет **зачем-то**, с какой-то целью, пусть и субъективной. На самом деле он это делает, потому что вы за него выполнили всю самую тяжелую работу, какая только есть в этом мире. В основной своей массе люди — это инертные, тупые и ленивые скоты. Каждый по отдельности, может, из себя что-то и представляет, но в общей массе именно так. Поэтому они на подсознательном уровне будут рады, если кто-то за них делает их работу, чисто из-за своей лени. В данном случае эта работа заключается в том, чтобы ответить самому себе на вопрос: **ЗАЧЕМ?**

Поэтому нужно всегда объяснять свои инструкции. «Дай ручку» и «Дай ручку, а то побью» — вещи разные. Во втором случае мотивация у человека дать ручку резко повышается. Фишка заключается в том, чтобы «объяснить» человеку, замотивировать его на вот это действие резонным «потому что». Создать такой контекст, в котором самое адекватное, что он сейчас может сделать, это передать вам ручку, например:

— *Передай, пожалуйста, кружечку, а то у меня во рту пересохло, говорить сложно.*

Или:

— *Налей мне, пожалуйста, вина. Я сам не могу. У меня руки заняты. Ты же ближе всех к нему сидишь, тебе удобнее всего!*

Объяснение может быть как длинным, так и коротким. Обычно хватает пары фраз. Можно и

двумя-тремя предложениями дать объяснение, главное — быстро говорить.

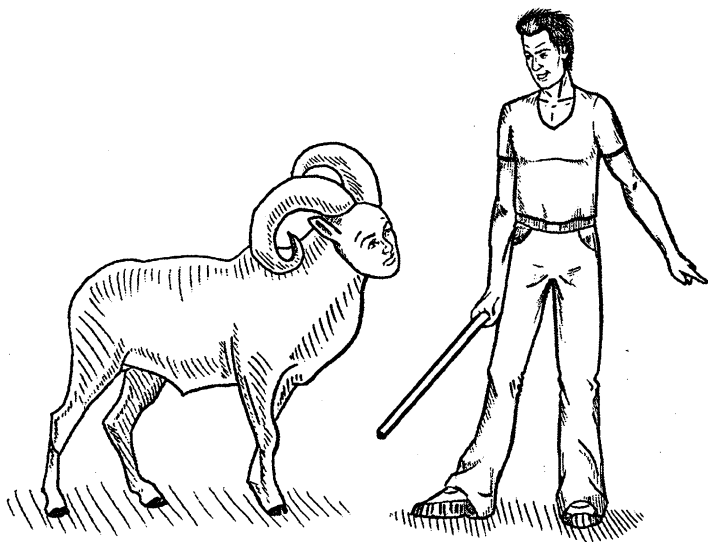
Задача — заполнить мыслительную паузу, которая у человека неизменно возникает после того, как вы дадите ему какую-то инструкцию.

Хохма заключается в том, что **неважно**, как вы объясняете свои инструкции. Вот как цыгане говорят:

*— Позолоти ручку — и жизнь будет белая!
А не позолотишь — порчу наведу!*

Люди особо не контролируют и не оценивают, насколько правдиво ваше обоснование, т. е. слова, которые идут после слов «потому что», людей не особо интересуют. Что характерно, в 99% люди проглатывают любое ваше объяснение, вплоть до псевдообоснований:

— Передай, пожалуйста, кружечку, а то у меня что-то в горле першит, я тебя слушать не могу.



Казалось бы, как связано «першение в горле» и «невозможность слушать»? Полный маразм! Но ведь работает!

Объяснение может быть бредовым. По сути, все объяснения бредовые. Как бы «умно» они ни были сказаны, это все равно бред. Начиная с того, что «жизнь будет белая», «энергия течет», и заканчивая «ты же хороший человек» или «я далеко сию, поэтому налей мне». Казалось бы, человеку по-барбану, где ты сидишь, сам встань и налей. Но он берет и наливает.

Все объяснения — это бред. Главное, говорить их не так, как будто они бред, а как будто это очень серьезная, важная аргументация. Вы-то знаете, что это бред, и внутри посмеиваетесь, но при этом делаете вид, что это все серьезно, у вас серьезные намерения. Поэтому не важно, каким будет объяснение, главное, чтобы оно было. Псевдообоснование перетягивает собеседника в вашу позицию.

Когда человека просят что-то сделать, то у него в ответ сразу возникает внутренний контрвопрос: «А почему я должен это делать?». Когда вы ему тут же сразу после инструкции объясняете, почему он должен это сделать, то у него не появляется этого контрвопроса, т. е. не возникает противодействия вашей просьбе.

На самом деле, любой бред и маразм работает в 99% случаях. Главное, как вы это скажете! Если вы будете говорить четким и уверенным голосом, то будет работать даже так:

— *Сними трусы и потанцуй на месте, у тебя от этого карма будет лучше! Ты уже чувству-*

ешь, как улучшается твоя карма, в то время пока ты снимаешь трусы?

Можно говорить любой бред, главное — делать это серьезно. Мы тут «серьезные» люди с «серьезным» отношением к жизни, поэтому о маразме мы тоже говорим «серьезным» тоном. Мы бредим «серьезно»! По-деловому. Тогда у человека может возникнуть «когнитивно-перцептивный диссонанс», потому что он будет слышать полный бред, произнесенный взрослым человеком серьезным тоном. Неважно, ЧТО вы говорите. Важно, КАК вы это говорите! Содержание вторично, а форма первична! Вы даете понять степень правдивости обоснования своего бреда своим **состоянием** — «серьезной» мимикой или вообще отсутствием мимики. Отсутствие мимики — это, фактически, тоже мимика. И под этим соусом вы можете «пропихивать» все что угодно. Псевдообоснование — это та смазка, которая помогает легко и безболезненно въехать туда, куда вам нужно.

РУКОВОДИТЕЛИ:

*Что такое НАЧАЛЬНИК и под каким соусом имеет смысл употреблять сие блюдо? Самое главное правило, которое мне, еще неопытному юнцу-студенту, на стройке объясняли «опытные» работники и бригадиры и которое я, будучи уже состоявшимся специалистом с претензией на руководящие посты, всосал до самых далеких и мрачных глубин своего естества, состоит в следующем: **Необходимо начальника ОЗАДАЧИТЬ!!!***

Давайте разберемся и на примере поймем, как действовать и как это работает.

1-й тип начальника — НАПРЯГАЮЩИЙ, т. е. тот, кто реально скидывает всякую хрень на плечи подчиненных, толком не объяснив, в чем конкретно заключается задача и какими ресурсами разрешено пользоваться для ее скорейшего выполнения. Как правило, это тот тип тупого начальства, который получил задачу от руководителя, ничего не понял и напрягает.

Тут все просто! Необходимо иметь для него важный вопрос или важную задачу. Вот, например, сидишь ты в кабинете, занят работой. Заходит начальник с конкретным таким выражением лица, мол, есть, чем тебя напрячь. В тот момент, когда он глубоко вдохнул, т. е. на подъеме, ты ему говоришь: «Иван Иванович, вот как раз то вы мне и нужны... Занимаюсь вашим вопросом и у меня возникли некоторые осложнения...». И конкретно так его грузишь: «Понимаете, вы, как руководитель должны принять решение...», «для выполнения задачи мне нужны...», «этот вопрос требует...».

В итоге убиты следующие зайцы:

- 1) начальник озадачен, и забыл, зачем пришел;*
- 2) создается впечатление того, что ты полностью погружен в решение именно ЕГО задачи;*
- 3) он станет твоей защитой и опорой и будет отгонять от тебя других любителей озадачить;*
- 4) начальник будет терпеливо ждать окончания выполнения важной миссии.*

2-й тип начальника — ТРАХАЮЩИЙ МОЗГ, т. е. большой любитель вызывать в кабинет, проводить тупые совещания и планерки. Это такие, супернудные товарищи.

Тут также имеет смысл играть на опережение. Необходимо начать трахать мозг ему до того момента, пока он не принялся это делать с тобой. Заходишь к нему в кабинет (естественно, подготовленный, парочка эскизов, наброски, пара пустых листов формата А4) и сходу начинаешь: «Пал Палыч, вы мне подскажите, а как...», «я попробовал так, и у меня получилось вот...», «тут я как раз подготовил наброски...», «это сделал, да, и это тоже, а это в разработке, только вот мне нужно...». С такими товарищами в любом случае времени потеряешь массу, спорить с ними бессмысленно, поэтому имеет смысл их избегать.

Убитых зайцев тут нет, наблюдается лишь взаимное траханье мозга и максимальное оттягивание всех возможных сроков. Если есть возможность перевести стрелку или любым другим способом отмазаться, рекомендую воспользоваться. 3-й тип начальника — АДЕКВАТНЫЙ, т. е. тот, кто конкретно знает, что хочет. Имеет смысл таких товарищей мотивировать. Подходишь к нему и говоришь: «Олег, а ты не задумывался о том, чтобы...», «было бы интересно попробовать так...», «может получится, если мы...». В этой ситуации стратегия достижения общих результатов должна присутствовать, и утилизировать такой тип товарищей не вижу никакого смысла, с такими начальниками работать надо.

Подытожив вышесказанное, хочется напомнить о важнейших правилах общения с начальством и коммуникации в целом:

— четко сформулируйте цель;

— контактируйте, общайтесь, решайте вопросы по мере их образования;

— если что-то не получается, сразу ставьте в известность начальника, он должен знать главное — его работа ВЫПОЛНЯЕТСЯ.

Специфика ситуации. Убираем паутину со стен

Если вы говорите человеку: «Эй, передай листок...», но при этом слова произносите вяло, невнятно, негромко, к тому же собеседнику самому не нужно передавать вам листок, то он думает так: «Ну, ему, наверное, это тоже не особо надо. Чего я буду напрягаться, если ему это не нужно!». А если вам на самом деле надо, то он сделает! Говорить и просить нужно так, чтобы человек видел, что вам это действительно необходимо!

Если вы даете инструкции, которые вам особо не нужны, то другому человеку они тем более не нужны! Если вам это действительно необходимо, то и просить вы будете так, что он-таки это для вас сделает!

Вы не словами просите. Вы просите своим состоянием. Если вы просите, стесняясь и комплексуя, то, естественно, вам никто ничего не даст. Если вы просите авторитетно, то человек видит, что вам это действительно надо, и он вам даст то, что вы просите. Отсюда плавно можно перейти к разговору о сильных самцах. Инструкцию вы даете своим состоянием, импульсом, телесным тонусом. Если вы по жизни будете растекаться дерьмом по дереву, то никто в вас не увидит ни сильную личность, ни человека, который действительно знает, чего он

хочет. Нужно давать инструкции, будучи в тонусе. «Чтобы не быть в анусе, надо быть в тонусе!»

Скажем, человек знает, чего он хочет, ну, например, в туалет ему надо. Он знает, что он сейчас туда пойдет. И если вы ему говорите: «Забеги в столовую, купи мне беляш, потому что я есть хочу», то он скажет: «Иди на! Я в туалет хочу!». Он знает, что если он пойдет покупать беляш, то просто наделает в штаны. Ему не до беляшей. В случае **естественных потребностей** все люди **знают, чего они хотят**. Есть, пить, спать, быть в тепле и ходить в туалет.

Прямое воздействие не работает, если вы предлагаете пойти поесть пиццы человеку, который до этого пять дней не ходил в туалет. Потому что он точно знает, что он не пиццу хочет, а совсем даже наоборот!

Физиологические потребности относятся к тому разряду, который никак нельзя «перебить». Если человек хочет в туалет в этот момент, то вы его можете приглашать куда угодно и обосновывать как угодно, но в этот момент он твердо знает, чего он на самом деле от жизни хочет! Это относится к любому человеку. В ситуациях удовлетворения первостепенных потребностей даже самая последняя мямля и тряпка становится сильной и целеустремленной личностью с «внутренним стержнем»!

Если у человека все в порядке с желудком, ему не холодно и не жарко, то в большинстве случаев эти «внутренние стержни» особо не наблюдаются. И такими людьми можно легко управлять.

В большинстве случаев человек не хочет есть, он не замерзает, он не танцует на месте, потому что штаны уже отвисают, у него не сосет под ложеч-

кой, потому что у него с утра маковой росинки во рту не было, он не на 40-м дне голодания. Когда человек в таком состоянии, он уже как зомби, и тут уже неважно, прямо воздействовать или непрямо. Ему уже не до вас и вашего воздействия. Он твердо знает, что он хочет — поесть.

Мы, конечно, рассматриваем ситуацию, когда вы с человеком изначально не на ножах, когда он, в общем-то, готов и вина налить, и ручку передать.

Кого-то достаточно просто попросить. Если вы чувствуете, что этого человеку мало и что нужно в довесок бросить еще что-нибудь, то используете «потому что».

Что такое прямое воздействие? Прямое воздействие применяется тогда, когда у человека нет какого-либо сопротивления вашему воздействию. Непрямое воздействие применяется, когда сопротивление есть и нужно его обойти различными обходными маневрами. А здесь сопротивления нет или почти нет. Есть лишь «мелкие шероховатости», и в этом случае такие фишки, как «потому что», как раз-таки и направлены на утилизацию всех этих побочных эффектов. То есть это методы НЕ по «пробиванию стен головой», это методы по «убиранию паутины, мешающей пройти». Чтобы у человека не возникало вопроса: «А почему я должен передавать кружку?», после инструкции вы тут же объясняете, не дав ему даже подумать об этом: «А то у меня в горле пересохло».

Деловитость или имитация занятости

Есть еще одна фишка, которая заключается в повышении обоснованности своего требования по отношению к кому-либо. Состоит она в том, что вы

говорите человеку то, что он должен сделать, и тут же добавляете: «А я пока сделаю вот то-то».

— *Ты принеси ручку и блокнот, а я пока поищу номер телефона.*

Это создает у него ощущение того, что пока он занят, вы не дурака валяете, а важным делом занимаетесь. Он занят важным делом, и вы заняты важным делом. Объяснение в духе «Ты делай, а я не хочу» человека вряд ли устроит. А вот «Я тут пока с Богом пообщаюсь» — это уже совершенно другое.

«А я пока...» — это то же самое псевдообоснование, но под другим соусом. При использовании этой фишки инструкции могут быть уже посложнее. Из серии:

— *Выброси мусор, а я пока пыль протру.*

Как жены любят говорить мужьям:

— *Ты пока протри полы, вынеси мусор, сходи в магазин, а я пока посуду помою.*

Здесь происходит как бы разделение обязанностей, и человек уже не воспринимает вашу просьбу как «Давай вали делать!». У него создается впечатление, что «у нас есть одна общая цель», и, дескать: «Давай мы ее разделим, я буду наносить макияж, а ты все остальное». ☺

Фишку «а я пока» нужно использовать максимально правдоподобно, например объяснением:

— *Ты же не хочешь, чтобы я выглядела страшной бабой Ягой, тебе же будет стыдно, ты же не хочешь опозориться перед друзьями!*

Вы даете человеку инструкцию делать то, что вам крайне не хочется, спихиваете на него грязную работу, а сами делаете вид, что заняты важ-

ным делом, при этом выбирая это важное дело, исходя из его ненапряжности. Все, что делать не хотите, спихиваете на человека. Главное — создать иллюзию занятости. Люди любят иллюзии. Не обязательно, чтобы это было на самом деле. Не обязательно быть «честным». Достаточно сделать вид.

Все фишки можно комбинировать. Например, сначала «а я пока», а потом «потому что», или наоборот.

Альтернативный вопрос, или выбор за вами

«Дожимать» людей можно еще при помощи такой фишки, как «альтернативный вопрос». Естественно, этот так называемый альтернативный вопрос на самом деле никакой альтернативы не предполагает. Почему? Потому что предложение уже сразу говорится в интонациях требования. Но для того чтобы «смазать» прямое внушение, которое в него войдет, нужно его смягчить. Например:

— *Принеси, пожалуйста, попить! Хорошо?*

Вначале дается инструкция в утвердительной форме, а потом в вопросительной форме ставится риторический вопрос. Такого рода междометие позволяет человеку легче проглотить инструкцию. Вы делаете вид, что не даете никаких инструкций, а просто спрашиваете. Человек НЕ воспринимает ваше внушение как жесткую интервенцию, не воспринимает ваше предложение как наезд. Вы этим вопросом нивелируете то внутреннее напряжение, которое может возникнуть. Если



вы все уже обосновали, применили и «потому что», и «а я пока», но человек, тем не менее, не показывает явно уловимых признаков желания выполнить ваше указание, то в этом случае желательно добавить альтернативный вопрос.

— *Дай номер своего знакомого директора! Ага?*

— *Пошли, попьем кофе завтра днем! Ладно?*

— *Познакомь меня вот с тем мужчиной! ОК?*

Все «ОК», «угу», «ага» и «хорошо» — это та смазка, которая позволяет вам въехать туда, куда вы хотите въехать как можно менее болезненно, так как этим самым вы человека не напрягаете. Вы показываете ему, что дорожите его мнением, потому что маскируете свою инструкцию под просьбу. Человек все равно выполняет и делает то, что вы от него хотите.

Есть еще одна замечательно работающая фишка: «ну, давай!». Например:

— *Так, ты делай это, а я пока тут посижу за столом и что-нибудь поделаю, давай, давай! Все, давай, иди, времени мало!*

Это придает человеку ускорение.

Знайте меру! **Перегибание палки**

Нельзя перегибать палку. Применять директивное управление нужно в разумных пределах. Если вы станете человеком, который только принимает решения и ничего не делает, то люди это рано или поздно увидят. Они не бараны. Да, люди не любят принимать решения, потому что на это нужно потратить 99% умственной энергии. Но, тем не менее, не надо держать людей за быдло. Может случиться, что они просто возненавидят вас.

Бывает так, что когда человек только становится лидером в процессе какой-то деятельности в коллективе, то постепенно начинает брать на себя инициативу. Многие лидеры при этом забывают о том, что нужно ответное одобрение со стороны вот этого коллектива. Такие лидеры сразу начинают командовать.

Мы НЕ призываем вас бросаться в крайности. До этого, например, вы были очень мягкими, а тут вдруг стали жесткими и твердыми. На самом деле, квинтэссенция заключается в гибкости, т. е. в адекватности реакции и воздействия на каждого отдельного человека и каждую отдельную ситуацию.

История одного из наших учеников:

У меня на работе одна женщина устроилась на руководящую должность. Она сразу сказала, что она начальник и делать ничего не должна. Ей ответили, что так нельзя, ты только гоняешь менеджеров, а сама ничего не делаешь. Она сказала, что она руководитель, она приказы отдает и ничего делать она не должна в принципе. В итоге люди ее ставили ни во что!

Есть один принципиальный момент: нужно **поощрять** людей за хорошее поведение. Можно при этом самому ничего не делать, а просто говорить: «Молодец, классно, супер!». Не стоит озвучивать, что вы ничего не делаете. Молчите и делайте вид, что что-то делаете. И так все знают, что вы лидер и что к вам будут за советом обращаться.

У некоторых людей есть какая-то патологическая «искренность». Все, что они думают, они проносят вслух. Эти люди считают, что они всегда правы и их бред всем нужен. Это огромное заблуждение! Помалкивайте о своем бреде. Говорите только тот бред, который ведет к каким-то значимым результатам. Если ваш бред не ведет ни к каким результатам, зачем он вообще нужен? Можете думать как угодно, только не надо всем говорить об этом. Свое мнение можно высказать, например, за кружечкой пива, когда вы делитесь своими мыслями об устройстве вселенной и т. д. Только не на работе. Держите в голове цель. Если цели нет, значит, вы просто расслабляетесь.

Хотя если у вас есть цель повыпендриваться перед другими, то можно бредить в открытую. Но толь-

ко это странная цель какая-то. Такое часто бывает, если человека гнобили в детстве и теперь он хочет почувствовать себя шишечкой на ровном месте. Он приходит и говорит: «Я здесь главный! Я начальник!». Запомните: инструкции давать можно. Принимать решения за других людей можно. Они вам будут за это благодарны. Но трубить об этом не стоит. Скромненько нужно. Серые кардиналы в жизни имеют гораздо больше, чем подставные директора.

Дрессировка

Вы дрессируете людей. В конечном счете люди вам за это будут благодарны, потому что они избавляются от 99% своих сомнений. Вы людей не лишаете «свободы». Ее у них и так нет. Они сами всю жизнь ходят, и думают, кому бы ее вообще сбегать, эту свободу. Люди не стремятся к свободе. Люди стремятся к **комфорту**. Тех, кто стремится к свободе, буквально 4–5%. Это лидеры. Остальным эта свобода не нужна! Хотя все, конечно, громко кричат: «Свобода, демократия!», а на самом деле они этого боятся. В реале людям нужен комфорт. Принимая за людей решения — начиная от «бумажечку подать» и заканчивая «Так, сейчас ты идешь, устраиваешься вот туда на работу, работаешь 10 лет на этой работе, после этого тебе следует повышение по службе на такую-то должность», — вы создаете им комфорт. Люди будут вам благодарны. Если вы распишете человеку всю его жизнь, он будет просто счастлив. Он спихивает с себя ответственность. Конечно, здесь может возникнуть ситуация: «Ты же за меня принял решение, а получилась ерунда...». Вы всегда можете сказать в ответ:

— Я тебе говорил сделать вот это и вот это, а ты не сделал этого, и вот поэтому ты не получил того результата, о котором мы договаривались.



Не бойтесь принимать за людей решения. К тому же и за себя тоже принимайте решения. Смело. Спокойно.

ПОДЧИНЕННЫЕ:

В нашей стране совершенно ясно и понятно только одно: БЛИН, НИКТО НЕ ХОЧЕТ РАБОТАТЬ, ВО-ОБЩЕ НИКТО. Реально очень мало кто может долго находиться в режиме «ЕБОШЬ». Мотивация большинства перманентно должна подкрепляться со стороны руководителя хоть чем-то, ежедневно и

ежечасно. И гимн победы воздаю я неумолимым японцам за то, что они радуют нас новыми телефончиками, машинками и прочей фигней. И даже это все уже начало давать трещину, уже и деньгами сложно мотивировать сделать работу хоть кого-нибудь.

Все это приводит к тому, что нашему брату руководителю требуется не только мотивировать сотрудника денежным вознаграждением и прочими ништяками, но и применять методы прямого воздействия на полную катушку.

Не стану описывать все многообразие хитрых и изворотливых подчиненных, остановлюсь только на самых сложно управляемых.

На третьем месте в хит-параде неуправляемых бездельников — люди, напрочь лишённые целей в жизни, ОВОЩИ. Те товарищи, которым папа с мамой уже всю жизнь расписали. Тут требуется жесткость и иногда даже жестокость (шутка!). В общем, их надо сначала чуточку залощить: «иди сюда, мой малыш...», «кто же тебе позаботится, кроме нас...», в общем, прощупывать и играть на публику. Когда публика также начнет его опускать, то необходимо сразу стать его защитой и опорой. Он для тебя будет делать любую работу хоть за так (мама с папой обеспечивают). Только вот толку от такого работяги ноль.

На втором месте — хитрожопые товарищи, ЖУКИ. Их на третьем проколе видишь сразу: «Говорите, бабушка заболела? Дайте-ка мне ее телефон, пожелаю ей быстрого выздоровления». Таких надо подсаживать на ништяки, расписы-

вать их нереальнейшую карьеру и скорейшее вступление в клуб избранных. Обычно подсаживаются. Если не помогает, то по дороге дружить или гоношить, выбирай.

Пальма первенства присуждена людям, поклоняющимся великому богу СТРЕМАЛОВО. Жесть, с ними мне лично очень сложно. Это такие товарищи, которые, как назло, хорошие и нужные специалисты, отличники, но которые перманентно всего боятся, даже твою кипучую энергетику. Их имеет смысл слегка мотивировать ништяками, затем ровно побеседовать, затем чуточку пригрозить, затем успокоить, потом опять рисовать перспективу, снова ровно... и т. д. То есть раскачивать от кнута к прянику, причем ни в коем случае не перегибать палку ни в той, ни в другой крайностях, постепенно наращивая напор, очень тонко балансируя и калибруя малейшие изменения в поведении, позе, мимике, ритме. Выжимают такие товарищи все соки из организма, но как назло, они-то и есть самые точные шестеренки в механизме твоей организации.

Начинайте с малого, или как держать кружечку

Дрессировать нужно постепенно. Никогда не стоит давать человеку сразу какие-то серьезные инструкции. Велик риск того, что он их не выполнит. То есть, если вы ему сразу скажете: «Пойди туда, там найдешь Ивана Иваныча, скажешь ему, что ты от Марфы Петровны, он тебе даст карточку, с этой карточкой ты пойдешь к Марку Антонычу

и отдашь ему эту карточку», то, скорее всего, человек ваше поручение не выполнит.

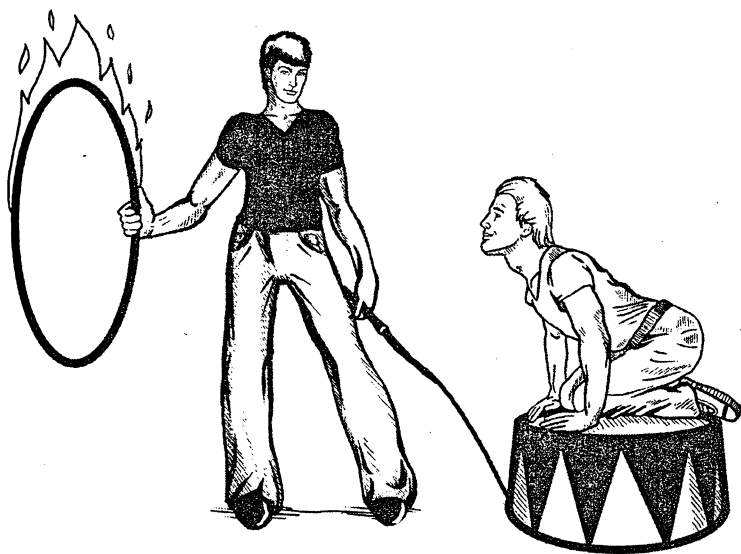
Если вы пришли в новый коллектив, при этом у вас за спиной нет бригады (отнюдь не электро-монтажников) и вы не знаете расстановку сил, кто есть кто в коллективе, то ваша цель сделать так, чтобы вы, в конце концов, стали лидером этого коллектива. Для этого вы потихонечку начинаете дрессировать каждого члена коллектива.

Задача заключается в том, чтобы в итоге подстроить всех людей под себя, т. е. сделать так, чтобы каждый человек в коллективе плясал под вашу дудку, причем с радостью и удовольствием. Если вы, придя в новый коллектив, попытаетесь СРАЗУ всех строить «пальцы веером, сопли пузырями, зубы шифером», то получится полная фигня! Дрессировать людей нужно незаметно, тихонько, так, чтобы они этого не замечали. Помните про принцип «не напряги!». Это базовый принцип любой коммуникации!

Не для кого не секрет, что на земле существует постоянная борьба между живыми формами. Одна форма жизни пытается подчинить себе другую форму жизни. Вот так мир устроен! Поэтому, что бы там ни говорили, жизнь — это в какой то мере борьба. Просто основные правила этой борьбы — это внутренняя уверенность и внешняя лояльность, естественность, адекватность и выполнение некоторых принципов, базовый из которых — это «не напряги!».

Вы начинаете человека дрессировать просто и ненавязчиво:

— *Дай, пожалуйста, ручку, дай, пожалуйста, листочек, передай, пожалуйста, стаканчик водички.*



Дрессировка начинается с малого:

— Положи, пожалуйста, сумочку туда. Вот здесь раздевайтесь, пожалуйста. Вещички можно сложить туда. Сядьте на этот стульчик. Подержите пока листочек.

Давая мелкие инструкции, вы **приучаете** человека к тому, что он вас будет слушаться. И когда вы ему скажете:

— Слава, дай, пожалуйста, телефон, позвонить надо, — и тут же объясняете: — На моем деньги закончились, а мне сейчас очень нужно позвонить. Это очень важно. Понимаешь, Слава?

И Слава уже дает свой телефон, т. е. если бы вы просто подошли к Славе и сказали бы: «Сла-

ва, дай телефон!», он бы спросил «А зачем тебе?». Здесь, когда вы Славу уже «натренировали» (Слава уже и ручку принес, и бумажку), то теперь дать телефон ему уже не сложно. А потом и денег займет, и «одолжения» будет делать, и все остальное.

Таким методом постепенной дрессировки пользуются профессиональные мошенники. Начинается все с «подержи кружечку», а через три месяца человек уже вносит деньги на левый счет, «потому что ОН сказал!».

Нужно не только управлять самому, но и отслеживать, когда кто-то пытается управлять вами. **Осознание** того, что кто-то пытается вами манипулировать, это лучшая защита. Если вы научитесь это отлавливать, то вы сможете контролировать и управлять процессом.

Утилизация мямлей

Допустим, вы звоните кому-нибудь и говорите: «Привет, приходи на вечеринку». Он вам отвечает чуть ли не следующее: «Ты понимаешь, вот если бы ты мне лет 10 назад позвонил, я бы подумал все эти 10 лет, может быть, пошел бы». А вы говорите:

— *Значит, так! Сейчас ты выходишь из дома, садишься в машину, едешь, и чтобы ровно в 11.00 ты был здесь. Понятно? Понятно!*

Мы рассматриваем сейчас вариант, когда человек мнетя: «Ну, я не знаю... холодно как-то на улице, ну я, конечно, хотел бы прийти, но мне же ехать надо целых 30 минут, ну не знаю...». Мы рассматриваем именно такие ситуации. Потом начи-

нается: «Ну, мне это, наверное, не надо, могу и без этого...». И так во всем, даже когда нужно сходить в магазин или просто в соседнюю комнату за пледом, укрыться, потому что в квартире температура 10 градусов.

Прямое воздействие работает с теми людьми, которые сами особо не знают, чего они хотят. Поэтому, если вы тоже не будете знать, чего хотите, если у вас нет конкретных целей, то вас будут использовать для достижения чьих-то чужих целей. Вы управляете для того, чтобы добиться чего-то своего. Соответственно, это «свое» должно быть вам нужно! Потому что если вам это не особо-то и нужно, то зачем вам вообще прямое воздействие?

Прямое воздействие действует на этих людей именно потому, что они сами толком не знают, каковы их цели и желания. Они постоянно теряются, думают, сомневаются. «А может быть так? А вдруг не так? А если так? А вдруг не получится? А что обо мне подумают другие?» Чтобы с вами самими того же не было — четко знайте и понимайте свои цели! Вовремя реагируйте на изменение окружающей действительности и твердо принимайте решения!

История из жизни:

Как-то раз пошли мы с другом к нашему общему приятелю выпить и приятно поболтать, а жил этот парень в то время в общежитии. Ну, выпили мы, еще выпили, и последовало предложение затусоваться в общежитии на ночь. А чтобы попасть туда, надо было залезть в комнату через окно, так как через вход нас уже не пускали. Ну, ничего страш-

ного, парняга живет на втором этаже, залезть не сложно, тем паче, что у него для этого специальная веревка есть.

Ну, лезем мы, значит, по этой веревке вверх. Я уже залез, держусь за подоконник и бросаю веревку своему другу. Он хочет ее поймать, тянется, не успевает схватиться и падает со второго этажа вниз, ударяясь головой об мусорный бак.

Я офигеваю, прыгиваю вниз, подбегаю к нему проверить, что с ним. У него по голове течет кровь, он бормочет что-то бессвязное, но дышит и пульс есть. Внизу стояли люди из числа моих знакомых, я быстренько послал одного за бинтами, второго на шухер, тут как раз спустился по веревке хозяин комнаты, мы перебинтовали пострадавшего и потащили его к дороге, чтобы ехать в больницу. По ходу дела выяснилось, что он поломал ногу и не может на нее наступать.

Приволокли мы его к большой улице, а время уже позднее, машин мало, но транспорт нужен ПОЗАРЕЗ! И тут я вижу — едет машина. Ну, я выхожу на середину дороги, поднимаю руку, показываю пальцем сперва на водителя, а потом себе под ноги и командую ему: «ТЫ! Ко мне!». Как мне потом рассказывали, сто стороны это выглядело очень эффектно.

Машина подъехала и остановилась там, где я сказал. Мы погрузили пострадавшего и поехали в травмпункт. Как там выяснилось, у парня были перелом ноги и сотрясение мозга. Через некоторое время он выздоровел, и все стало хорошо.

Три модели поведения

Сначала попробуем уяснить внешние признаки рабского и уверенного поведения. Известно, что 80 из 100 человек соглашались на выполнение неожиданного необоснованного требования без возражений. Экспериментаторы установили, что только один из пяти человек отказался вывернуть свои карманы или открыть сумку, когда незнакомец спросил, не взял ли он нечаянно кольцо, которое тот оставил в телефонной будке. Когда во время сдачи письменных экзаменов в вузе транзистор был вдруг нагло включен на полную мощность одним из членов группы, как-то прореагировал опять же лишь каждый пятый.

Причина такого поведения заключается в наличии в нашей психике огромного количества «крючков» (это страхи, комплексы и негативный опыт), усвоенных в процессе социализации и делающих нас управляемыми рабами. Изначальное чувство вины, множество ограничений порождают глубокую неуверенность в себе, которая проявляется в поведении.

Многие в результате этого воспринимают себя «ниже» окружающих и потому опасаются доверять своим суждениям, чувствам. Если вам свойственно колебаться, говорить тихо, запинаясь, отводить взгляд, соглашаться с собеседником даже тогда, когда вы в действительности не разделяете его взглядов, если вы вечно заботитесь о том, чтобы ненароком не огорчить других, ваша манера поведения — *неуверенная*.

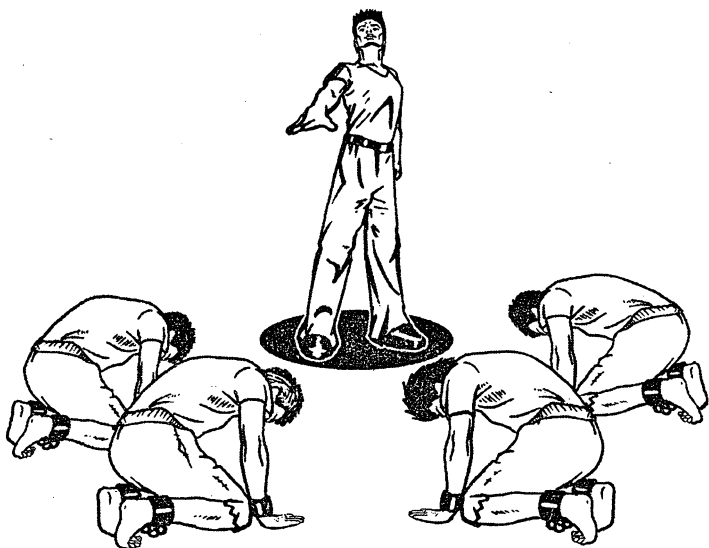
Неуверенно-пассивный тип в конфликтной ситуации будет терпеть и молча страдать. Он будет

обвинять себя в эгоизме и всегда спрашивать разрешения, чтобы сделать то, что многие другие считают своим неотъемлемым правом.

Разумеется, подобная рабская пассивность абсолютно неприемлема для самой личности, усугубляет неудовлетворенность собой. Первичные структуры психики, средоточие инстинктов стремятся преодолеть давление подсознания (надсмотрщика). Возникающая сверхкомпенсация порождает другой вариант рабского поведения — агрессивность.

Агрессор реагирует на раздражающие его обстоятельства чрезмерно энергично и несдержанно, производит на окружающих резко отрицательное впечатление и впоследствии сожалеет об этом. Если вы говорите нарочито громко и экспрессивно, употребляете обидные или оскорбительные слова или жесты, бросаете гневные взгляды, перебиваете собеседников, обвиняете, возмущаетесь и требуете чего-то, когда повод для этого уже миновал, если вы неистовствуете, пытаетесь выразить свои чувства и мнения, пытаетесь унижить или унижаете других, то ваша манера поведения называется *агрессивной*.

Агрессор со стороны производит впечатление весьма самоуверенного человека. Мужчины с таким качеством — обычно тираны в семье, жены им всегда уступают, дети их боятся. Агрессоры прибегают к физическим наказаниям детей, бьют своих жен. Женская агрессивность обычно проявляется несколько иначе: это желание доминировать в разговоре, пренебрегать чужим мнением и во всех случаях держать за собой последнее слово.



Никогда не следует путать агрессивное и уверенное поведение. Агрессивное поведение есть вторая ипостась рабства. Оно происходит от неуверенности в себе, является средством ее сверхкомпенсации, разрядкой накапливающегося при ее преодолении потенциала сублимированной энергии. (Как избавиться от подобных проблем, смотрите на нашем сайте в разделе «Ресурсный».)

Это были признаки неуверенного, рабского поведения. Что же такое уверенное поведение?

Уверенным традиционно называется поведение, когда человек поступает согласно своим интересам, умеет постоять за себя, выражает свои чувства со спокойным достоинством, защищает свои

права, не нарушая в то же время права других людей. Уверенный человек реагирует на ситуации непосредственно в тот момент, когда они возникают, отвечает собеседнику немедленно, в спокойном разговорном тоне и по существу, открыто выражает свои мнения и чувства (гнев, любовь, несогласие, огорчение), ценит и уважает себя в той же степени, что и окружающих.

Уверенность определяется внутренней сбалансированностью психики. Уверенность порождает успех, а успех порождает уверенность. Здесь существует положительная обратная связь. Постепенно наращивая степень уверенности в своем поведении, вы наращиваете и внутреннюю уверенность в себе, которая в свою очередь увеличивает степень вашей уверенности в жизни. Через коммуникативный успех вы меняетесь в лучшую сторону.

Существует три модели поведения:

1) Человек, реагирующий **пассивно** в конфликтной ситуации, обычно лишает себя возможности выразить свои чувства. В результате такой реакции он чувствует себя ущемленным, так как, позволяя другим все решать за себя, он редко достигает желаемой цели.

2) Человек, стремящийся к самовыражению и прибегающий к крайностям **агрессивного** поведения, обычно достигает своей цели, ущемляя интересы и самолюбие других. Агрессивное поведение обычно унижает того, по отношению к кому оно направлено. Его права ущемлены, он испытывает чувство обиды, гнева и унижения. Хотя агрессивно поступающий человек и может достичь своей цели, он в то же время вызывает чувства ненавис-

ти, гнева и возмущения, которые впоследствии могут проявиться как возмездие.

3) Напротив, **уверенное** поведение в этой же ситуации вызовет чувство удовлетворения у действующего лица. Честное выражение своих мнений и желаний обычно приводит к достижению поставленной цели, и в результате действующее лицо испытывает чувство удовлетворения.

Уверенное поведение — это самовыражение без ущерба для других.

Кто такие слабые люди

Характеристик слабого человека может быть много. Вот как они характеризуют сами себя:

— *Я предпочитаю не ругаться, потому что знаю, что проиграю.*

— *Я человек неконфликтный. Я предпочитаю не идти напролом и ухожу от таких ситуаций. Я боюсь в них ввязываться.*

— *Я не умею сопротивляться наглости. Я не могу исправить этого человека, он только может на мою голову вылить ушат грязи, от этого мне будет еще хуже, именно поэтому я предпочитаю не ввязываться.*

— *Когда меня критикуют, я начинаю плакать. Я не могу сдерживать свои слезы. Они льются и льются.*

— *Бывает, что по работе нужно человека остановить или прервать, но для меня это тяжело, поэтому я редко так делаю. Думаю, что для другого человека не очень приятно, если его перебивают. Я боюсь сделать кому-то плохо, так как помню, когда мне делали плохо, и не повторяю это на других.*



— Я нерешителен, боюсь сказать «нет», не могу отказать. Не умею постоять за себя. Если обижают, в лучшем случае улыбаюсь и краснею.

— Стоя в очереди, могу всех пропускать, в общественном транспорте уступаю всем место. Не умею отстаивать свои интересы.

— Когда на меня наезжают, я не могу ничего ответить.

— Меня называют бесхарактерным человеком.

— Я постоянно чувствую, что я хуже других.

— Я не умею отстаивать свою точку зрения, быстро сдаюсь.

— Когда меня в чем-то обвиняют, я не сразу могу постоять за себя, и только позже я понимаю, что я должен был говорить.

— Когда кто-нибудь мне угрожает или кричит на меня, отчитывает за что-то, у меня как будто наступает парализация, я не могу ничего ответить, меня начинает бить дрожь, хотя умом я понимаю, что ничего страшного не случилось, меня сковывает страх.

Геройство лидера, или разумность серого кардинала?

Сейчас развелось много курсов про альфа-самцовости, альфа-лидерству, альфа-поведению, мацоизм, повышение лидерских качеств, выработке лидерского взгляда, на которых много говорят, что, мол, чтобы быть лидером, нужно поставить правую ногу так, а левую так, ноги на ширине плеч, стоять в позе доминатора и смотреть на всех быковвзглядом. «Крутанских крутанов» развелось много!

На самом деле, лидерские качества заключаются не в том, как стоять и на какой ширине держать ноги, каким боком повернуться и какое у вас будет выражение лица.

Основа лидерских качеств заключается в простейшей фишке — в быстроте принятия решения! Другими словами, лидер — тот, кто первый берет на себя ответственность:

— *Так, все, едем на природу! Возражающие есть? Возражающих нет!*

Для того чтобы уметь быстро принимать решения, нужно четко знать, чего вы хотите! Если у вас есть конкретная цель, т. е. вы четко знаете, к чему стремитесь, то вы легко можете стать лидером.

Чтобы принятия решений происходили автоматически, необходимо постоянно держать перед собой цель, т. е. знать, что вы действительно хотите! Начинайте вращать жизнь от себя!

Стремясь быть лидером, надо помнить, что у каждой медали есть своя оборотная сторона. От харизматиков, которые всю свою жизнь вели остальных людей, в приватной беседе можно услышать следующие откровения: «Я так устал принимать решения... Собирается какая-нибудь компания, все смотрят на меня выжидательно, как бы спрашивая: “куда пойдём?” и “что будем делать?”».

Мы не хотим сказать, что дрессировать людей и быть лидером — это плохо. Мы хотим сказать, что вы всегда должны отдавать себе отчет и понимать, в какой конкретной ситуации имеет смысл дрессировать кого-то и завязывать на себя окружающих, а в какой лучше отойти на задний план. Потому что лидерство приносит свои гаджеты, в том числе и психоэмоциональные, т. е., грубо говоря, можно потешить свое тщеславие, когда за тобой идут и когда тебя постоянно слушают. Но, опять-таки, это отбирает энергию, потому что налагает ответственность. Именно поэтому всегда держите у себя в голове такую мысль: «А оно мне надо в данный момент?». Да, вы можете выдрессировать любой коллектив автоматически, но когда возникнет какая-то спорная ситуация, вы будете в ответе за все и за всех.

Поэтому прежде чем показывать свои яйца в профиль, подумайте: может, имеет смысл спрятать их в штаны и особо не отсвечивать. Серые кардиналы имеют в жизни гораздо больше, чем подставные директора.

Рассмотрим какой-нибудь офисный коллектив. Там есть простые работники, менеджеры, директор и секретарша. Сильным элементом в этом коллективе является генеральный директор, потому что он принимает решения и влияет на всех остальных. Он управляет этим коллективом, непосредственно влияя на всех его сотрудников. Но там есть секретарша, к которой этот директор, мягко говоря, прислушивается, потому что секретарша обладает некоторыми способностями из области фантастики. То есть она умеет делать нечто такое приятное, ради чего директор готов не просто «подумать», а даже поменять решение на кардинально противоположное.

Если вы попадете в такой коллектив и будете воздействовать на директора, то вам придется достаточно тяжело, потому что директор — сильный элемент, который считает себя альфой и омегой, и он, в общем-то, «покрывает все стадо». Но поскольку есть ключевой элемент, который имеет воздействие на сильный элемент (секретарша то есть), то бывает проще воздействовать на директора через секретаршу. Другими словами, на человека, который занимает в фирме пусть и достаточно низкое положение, но имеет влияние на сильный элемент.

Не всегда нужно стремиться становиться лидером в коллективе! Порой бывает достаточно сдружиться с одним человеком, который уже имеет выходы на всех остальных сильных личностей. Это своего рода «непрямая власть».

Основной гаджет прямой власти — это сомнение, т. е. удовлетворение собственной крутизны и возможность почувствовать себя шишечкой на ров-

ном месте. Туда же относится и карьерный рост, который подчас не имеет особой связи с величиной зарплаты. Поэтому сначала определитесь, чего вы **НА САМОМ ДЕЛЕ** хотите: всегда принимать решения, командовать и находиться в центре внимания либо же просто сидеть в сторонке и тихо отдыхать, изредка дергая за нужные веревочки, и при этом деньги на ваш счет будут капать достаточно живенько.



История одного из наших учеников:

Я не сторонник дрессировать коллективы, потому что мне это просто не нужно. У меня другая стратегия. Мне проще найти человека, который является лидером в этом коллективе, подружиться с ним, найти его сильные и слабые стороны и

дергать за нужные веревочки. Я человек достаточно аутичный и не люблю особо общаться и быть в центре внимания. Я предпочитаю жить своей жизнью. Это дает мне возможность свободно распоряжаться собственным мнением, я никому ничем не обязан и мне так проще. Поэтому для меня метод точечных ударов более эффективен, чем метод ковровых бомбардировок, когда бы я заходил в помещение и начинал командовать: «Ты сделай это, ты сделай то, а ты се!».

Некоторые считают меня остряком, дескать, я хорошо хохмлю и шучу. Хотя мне гораздо больше нравится, когда в компании будет остряк острее меня, потому что я не люблю шутить, я люблю смеяться до гомерического хохота. Мне не нравится веселить, мне нравится, когда меня веселят! Мне нравится, когда с меня снимают всю ответственность и говорят: «Поехали завтра на природу!». Если мне по душе эта идея, я соглашаюсь.

В любом коллективе существует человек-заводила. Вы, конечно, можете быть им. Тогда к вашему мнению будут прислушиваться, вам будут заглядывать в глаза, но если возникнет вопрос о принятии какого-то решения, ответственность за это решение будет лежать на вас. И если из-за вашего решения случится какая-то проблема, то и отвечать за нее будете именно вы! Поэтому иногда бывает полезно не являться альфа-лидером, а просто наладить раппорт с тем человеком, который управляет всем остальным коллективом. Следует просто-напросто подружиться с главой коллектива или с ключевым элементом, который оказывает влияние

на эту главу коллектива, и прокидывать им всяческие проборы. С кем именно налаживать раппорт, это уже выбирать вам. Если вы сексуально привлекательны, то лучше подружиться с секретаршей, если вы нетрадиционной сексуальной ориентации, то с директором. ☺

А еще лучше — поставить себя в такое положение, в котором вы с легкостью можете варьировать от лидера до серого кардинала, как вам будет выгоднее. Вести своего рода политику двойных стандартов.

Учим адекватности. Задавание тона

Бывает, человек себя ведет с вами таким образом, что вам это не совсем нравится. Но ведь люди обращаются с вами так, как вы им позволяете это делать. Поэтому, если вам кто-то мешает, раздражает своим поведением, то нужно ему об этом прямо сказать. Вы дрессируете людей для их же блага. Хотя бы для того, чтобы вы на них не злились или чтобы вам было с человеком комфортно общаться, в конце концов, чтобы другие люди не позволяли себе поступать с вами так, как вам не нравится.

История одного из наших учеников:

Моя начальница — крикливая, она ничего не может объяснить нормально. Она грязнет в мелочах и не ставит конкретных целей. Я теряюсь и не знаю, что делать.

Здесь нужно ей объяснить примерно так:

— *Эмма Петровна, вы как начальник по идее должны разбираться в том, что первостепенно,*

а в том, что второстепенно. Но то, что вы мне тут рассказываете, — это мелочи! Я могу до них дойти своим умом. Вы мне объясните мою задачу в общем виде, так, чтобы мне было понятно. Потому что вы здесь начальник, а не я. То, что вы мне объясняете, — это мелкие шаги. Я до них додумаюсь самостоятельно. Вы мне объясните конкретно, что от меня требуется! Если вам трудно это сделать, давайте пойдём к вашему начальнику. Пусть он вместо вас объяснит мне мои задачи.

Вы не оскорбили Эмму Петровну. Вы лишь показали ей, что ее должностные обязанности — это донести до подчиненных конкретные, четкие задачи. Вы ей не сказали: «Вы взбалмошная стерва, которая вообще ничего не соображает, и вам надо дать пинка под зад!». Человек будет идти на конфронтацию только в том случае, если его задели за что-то личное, что называется, «взяли за зихер», за больное место.

В любом случае у вас есть отговорка. Даже если, не дай Бог, Эмма Петровна попреет на вас танком при разговоре с тем же самым начальником, вы всегда можете сказать:

— Эмма Петровна, я вас как-нибудь оскорбил? Приведите конкретные мои слова, где вы нашли оскорбление в свою сторону.

На самом деле, у нас такая парадоксальная страна, где со школы внушается бред под названием «не будь ябедой». Выдавливайте из себя этот детсадовский бред! Это все оттуда — из детского садика, со двора, от родителей. Если человек не справляется со своими **прямыми** должностными обязан-

ностями, если ваш начальник настолько туп, что не может разделить первостепенное от второстепенного, если он не может донести до своих подчиненных человеческим языком, что от них требуется, а вместо этого показывает курсором всякую чушь на экране, то с какого перепугу он вообще получает свою зарплату? Как сказал профессор Преображенский: «Если я вместо того, чтобы оперировать, буду петь хором каждый вечер, то у меня в квартире будет разруха!». Что и получается. Если, конечно, эта Эмма Петровна чья-то там родственница и ведет себя полностью неадекватно, то, может быть, имеет смысл поменять работу?

Ставьте перед собой **свои** цели. Некоторые люди любят жаловаться на жизнь, мол, как все плохо, начальник на работе гнобит, сексуально домогается (или наоборот, козел, не домогается), работа радости не приносит, зарплата маленькая, подчиненные все туполобые бараны... Возникает такой вопрос: а что ты там вообще делаешь? И вот тут человека переключивает. Потому что у него до этого вообще не возникало такого вопроса, и он просто бился лбом о бетонную стену. Если на вашей работе всего один дефективный элемент, то его имеет смысл исправлять. Если там большинство элементов дефективные, то имеет смысл уйти из этой системы и найти нормальную систему. Иначе рискуете сами стать дефективным. Система затягивает. Хотя, конечно, есть такие люди, которые практически в одиночку вытягивают всю систему на своем хребте. Но это люди, как говорится, двужилые, да и то в большинстве случаев они потом все равно надрываются. Стоит ли оно того, решать вам.



Это то же самое, что спросить: «Как мне так пойти на амбразуру, чтобы и самому выжить, и амбразуру закрыть?» Не надо идти на амбразуру! Голова дана все же не только для того, чтобы шапку носить, а чтобы еще думать и дифференцировать, что полезно и имеет смысл делать, а что нет. Не загоняйте себя в рамки, чтобы потом не приходиться с вопросом: «Вот я в клетке, есть нечего, воды нет, света нет, что мне делать?» Не надо было в клетку заходить! Раньше надо было думать!

История из жизни:

После окончания университета я пошла работать по распределению в научно-исследовательский институт. Весь институт валял дурака. Все просто

имитировали деятельность. Приходили к 8.00 утра, в 5.30 заканчивали «работу». Причем, сотрудники отдела кадров отмечали пришедших, после восьми записывали опаздывающих, а вечером наблюдали, чтобы никто не ушел раньше. Просто втирали очки! Я какое-то время на это смотрела, потом стала в первой половине дня заниматься йогой и вязать, потом поняла, что на целый рабочий день меня не хватит. Я попыталась сказать начальнику, чтобы мне дали нормальную работу.

И мне дали такую вот работу: изучать распечатки, которые шли бесконечной лентой. Там были какие-то таблицы, показатели скважин, и нужно было по седьмой колонке таблицы выбирать скважины, показатель которых больше или меньше какого-то числа.

Начальник был очень «занят, обеспокоен и озадачен». Он бегал по городу, искал металлические линейки, сапожные ножи, куда-то ездил их подтачивать, потом нужно было этими ножами вырезать строчку бумаги высотой 6 мм. Потом вязать все это дело в пучки и раскладывать, нужно было море места. После того как их нарежешь, для чего потребовалось их брать и приклеивать на чистую бумагу. Я сказала своему начальнику, что я этого делать не буду, потому что я молодой специалист и прислана сюда не для того, чтобы лихо и виртуозно научиться управлять сапожным ножом.

— А вы понимаете, что противопоставляете себя коллективу?

— Дайте мне входные данные, я вам составлю программу, которая будет выдавать данные в таб-

лице в компьютере вместо этих пучков. Я думаю, вы понимаете, что как только я составлю эту детскую, к слову сказать, программу, то тем самым лишу работы весь ваш коллектив. Но всем этим я заниматься не буду!

— Вы отказываетесь работать?

— Ну, вы-то меня уволить не сможете, я молодой специалист. Я пришла сюда учиться мастерству, а не понижать его.

— Нет, вы будете делать, что я вам говорю!

— Если вы мне не дадите нормальную работу, то я пойду на прием к директору института. Этим бредом я заниматься не буду, и вы меня не заставите. Я записалась на прием к директору и объяснила ему всю эту картину. Тот оказался мужиком поумнее:

— А чем вы хотите заниматься?

— Я знаю, чем себя занять. Я могу сидеть в библиотеке и заниматься. У меня есть мысли по поводу того, что мне изучать, что я вижу перспективным. Книжки тут есть.

— Ладно, я даю вам разрешение после обеда сидеть в библиотеке.

До обеда я вязала и занималась йогой, а после сидела в библиотеке. А все остальные резали. Они мне тоже начали говорить:

— Что мы тут, лысые что ли, мы тут режем, а ты отдыхаешь!

— Ну, вы прорезали три своих года, когда были молодыми специалистами. Это ваша забота, что вы согласились на это. Я не согласна, а вы можете и дальше резать.

Через несколько месяцев я ушла в декрет.

Многие люди лишены возможности сознательно выбирать, что им вообще делать в жизни. Подавляющему большинству людей дали с детства пиннок, и они «катятся колбаской до самой Спасской». Некоторые очухиваются лет в 70, когда уже жизнь прошла и поздно пить боржоми, потому что почки уже отвалились, и правая и левая. А они вдруг спохватываются. Имеет смысл делать это раньше. Просто задать себе вопрос: «А своей ли жизнью я живу?» и покопаться в себе. Большинство людей живет не своей жизнью. Они преследуют не свои желания, а цели, навязанные родителями, обществом, школой, институтом, короче говоря, системой. Система сделана для производства отнюдь не индивидуальных личностей, а для «фарша». Производственный фарш для обслуживания нужд государства.

История из жизни:

Когда я еще учился в школе, у нас был довольно интересный учитель по математике. 10% урока у нас занимала сама математика, а 90% он давал советы «за жизнь» и травил анекдоты. У этого учителя были самые высокие рейтинги среди всех учителей. Причем и математике он учил довольно хорошо, после него многие легко поступали на технические специальности.

У него была привычка найти в человеке какой-то недостаток и постоянно над ним подшучивать. У меня фамилия Негрий, но не от слова «негр». И как-то он кинул такую фразу:

— Пока белые люди решат в тетрадках, черный человек выйдет к доске!

Я про себя посмеялся, но виду не подал, хотя шутка довольно остроумная. Остальные тоже не засмеялись. А он сделал ожидающее лицо, дескать, давайте смейтесь!

В этот же день была такая комичная ситуация, что он не мог решить какую-то задачу, а я вышел к доске и решил, и, по всей видимости, задел этим его самолюбие. На следующий день началось все жестко:

— Негры, негры! — и маркирует на меня.

А перед этим он сам говорил, что если что-то не нравится, то нужно просто к человеку подойти наедине и прямо ему об этом сказать. И вот подхожу я к нему на перемене с дрожью в коленках и холодным потом на спине, чуть ли не со слезами на глазах, как-никак в то время он был для меня большим авторитетом.

— Герман Исидорович... вы знаете... мне очень неприятно по поводу ваших шуток...

Учитель сразу как-то замялся и даже не нашел что ответить. Он почувствовал себя неловко, потому что понял, что своими шутками причинил зло, обидел. Я первый раз в жизни почувствовал ситуацию, что человек передо мной беспомощен, а я рулил ситуацией.

— Вы знаете, мне хотелось бы, чтобы это больше не повторилось. Мне у вас еще учиться 2 года, и я не хочу такой напряженной атмосферы в классе. Он заверил меня, что этого больше не повторится, и мы пожали руки. После того как я закончил школу, много раз с ним виделся, и мы даже девушек вместе клеили.

Как выесть мозг до самого копчика по методу Карнеги

Некоторые страдают болезнью «как бы не обидеть собеседника». Например, просишь знакомого о чем-нибудь: «Зайди, пожалуйста, по пути в кулинарию и возьми для меня салатик, а то я на обед не могу выйти». Даже не важно, о чем просишь! Если человека это реально напрягает, или он просто физически не может это сделать, или банально не хочет, то он почему-то не скажет: «Слушай, меня ломает не по-детски! Ну, не хочу я!». Вместо этого он начнет растекаться фигней по древу: «Нууу... не знаю... я попробую...»

У нас в обществе слово «не хочу» не является достаточно веским аргументом для того, чтобы объяснить своему собеседнику, что ты этого делать не будешь. Людей так воспитывали. Почему многие обещают, но не делают? Потому что боятся в открытую отказать. Они полагают, что отказ может «обидеть» собеседника. А так вроде как есть шанс спустить это дело на тормозах, а потом собеседник про это вроде как и забудет. Но на самом деле, это очень часто оборачивается тем, что собеседник ничего не забывает и думает о вас: «А, это тот Петя, который за нос водил меня полгода!». У него останется «осадочек» о том, что Петя — большой «обещалкин». И если теперь Петя его о чем-то просит, то уже его будут дурачить, причем сознательно, и специально же делать подлянки. Что называется, «передай добро по кругу».

Как обычно многие делают? Они даже говорят «постараюсь», «наверное, сделаю». Их просишь,

на них рассчитываешь, что они это сделают, и думаешь, что завтра тебе результаты представят. Но почему-то завтра никто результаты не предъявляет, никто не звонит, и ты звонишь сам и спрашиваешь.

Тебе говорят:

— *Ну, ты понимаешь, я был занят... то, се...*

— *Ну ладно, сделай завтра.*

Назавтра повторяется то же самое:

— *Ну, ты понимаешь... ко мне тут приехали родственники... и хомячок приболел...*

В ответ на это ты уже немного удивляешься и говоришь:

— *Слушай, что такое? Ты же мне пообещал, что сделаешь!*

— *Ну... войди в положение... тут же такое дело...*

В итоге делаешь все сам, потратив кучу времени и нервов. А человек просто изначально не хотел выполнять вашу просьбу. Его банально ломало. Но он не сказал прямо: «Я не хочу этого делать». В результате он подвел вас по полной программе, ведь если бы он отказался сразу, у вас было бы время придумать какие-то другие варианты решения вопроса.

Если вам предлагают сделать что-то, что вы не хотите, то просто говорите: «Не хочу». Если вы начнете растекаться по дереву: «Не знаю... я подумаю... зайдите ко мне завтра...», получится геморрой и пустая трата времени и для вас, и для вашего оппонента.

Мы не говорим, что вот это «растекание» плохо по умолчанию. Мы лишь пытаемся донести мысль, что лучше его не использовать там, где это

неуместно. Друзей, близких и добрых знакомых, с которыми вы в хорошем раппорте, смысла вот так динамить и прокидывать нет. Опять-таки, с теми же деловыми партнерами — тоже нет. Там вам просто рано или поздно придет «кирдык», причем скорее рано, чем поздно. Есть бизнесмены серьезные, а есть очень серьезные, которые и «несчастный случай» на дороге могут устроить, если не выполнить обязательства. В бизнесе подобное отношение к партнерам обычно оборачивается нехорошими последствиями. Хотя радуется тот факт, что такие люди в бизнес в принципе не идут. Они фильтруются на входе, если даже попытаются им заняться. Если, конечно, им их папик фирму не подарил. Вот тут уже, конечно, либо бежать от такого «бизнесмена», либо «несчастный случай» ему устраивать, потому что по-другому этот «расписной красавец» не понимает и понимать не хочет. Он же «царь и бог».

Поэтому, господа и дамы, не страдайте такой фигней сами. Говорите конкретно! Если дали обещание, что сделаете, — то делайте! Или не давайте обещаний. Если вы знаете, что не сделаете или вам лень, или вы не уверены, что сможете это сделать, то прямо так и скажите. В крайнем случае, можно сказать:

— Я, конечно, постараюсь, но я ничего не обещаю! Ты на меня не рассчитывай! Если у меня получится, я сделаю. Не получится, не сделаю.

Но все же лучше говорить конкретно. Приучайтесь отвечать за свои слова.

Защита от идиота. Дрессировка без смысла

Когда вам гадят в уши, то самая элементарная стратегия заключается в том, чтобы говорить:

— *Да, да, конечно! Все сделаю! Как скажете, так и сделаю! Вы меня научили, как правильно жить! Спасибо!*

А потом идете и делаете все по-своему. При таком поведении никакие отношения у вас не испортятся. Отношения портятся в том случае (причем очень стремительно), если вы начинаете спорить с кем бы то ни было и отстаивать свою точку зрения. Если вы либо игнорируете этого человека, либо делаете вид, что с ним соглашаетесь, а сами идете и делаете все по-своему, то в этом случае отношения не портятся. Потому что даже если вы сделали все по-своему, а на вас пытаются наехать, то для этого есть универсальная отговорка:

— *Так вышло! Это не от меня зависело!*

Умейте лепить отговорки. Этим самым вы отстаиваете свою жизнь.

Все мы выросли с таким фундаментальным корневым убеждением, что «врать некрасиво». «Ты все равно попадешься! Вот видишь, я все равно тебя раскусила! Я людей вижу насквозь!» И потом говорят такую развесистую клюкву, которую в принципе в здравом уме и твердой памяти нормальный человек придумать не сможет. Но в воспаленном сознании, в оголтелом бреде она многим мерещится. Вот на их «мерещение» и их развесистую клюкву не стесняйтесь выдавать свою развесистую клюкву. Им это нравится, в конце концов! Лейте воду,

неуместно. Друзей, близких и добрых знакомых, с которыми вы в хорошем раппорте, смысла вот так динамить и прокидывать нет. Опять-таки, с теми же деловыми партнерами — тоже нет. Там вам просто рано или поздно придет «кирдык», причем скорее рано, чем поздно. Есть бизнесмены серьезные, а есть очень серьезные, которые и «несчастный случай» на дороге могут устроить, если не выполнить обязательства. В бизнесе подобное отношение к партнерам обычно оборачивается нехорошими последствиями. Хотя радуется тот факт, что такие люди в бизнес в принципе не идут. Они фильтруются на входе, если даже попытаются им заняться. Если, конечно, им их папик фирму не подарил. Вот тут уже, конечно, либо бежать от такого «бизнесмена», либо «несчастный случай» ему устраивать, потому что по-другому этот «расписной красавец» не понимает и понимать не хочет. Он же «царь и бог».

Поэтому, господа и дамы, не страдайте такой фигней сами. Говорите конкретно! Если дали обещание, что сделаете, — то делайте! Или не давайте обещаний. Если вы знаете, что не сделаете или вам лень, или вы не уверены, что сможете это сделать, то прямо так и скажите. В крайнем случае, можно сказать:

— Я, конечно, постараюсь, но я ничего не обещаю! Ты на меня не рассчитывай! Если у меня получится, я сделаю. Не получится, не сделаю.

Но все же лучше говорить конкретно. Приучайтесь отвечать за свои слова.

Защита от идиота. Дрессировка без смысла

Когда вам гадят в уши, то самая элементарная стратегия заключается в том, чтобы говорить:

— *Да, да, конечно! Все сделаю! Как скажете, так и сделаю! Вы меня научили, как правильно жить! Спасибо!*

А потом идете и делаете все по-своему. При таком поведении никакие отношения у вас не испортятся. Отношения портятся в том случае (причем очень стремительно), если вы начинаете спорить с кем бы то ни было и отстаивать свою точку зрения. Если вы либо игнорируете этого человека, либо делаете вид, что с ним соглашаетесь, а сами идете и делаете все по-своему, то в этом случае отношения не портятся. Потому что даже если вы сделали все по-своему, а на вас пытаются наехать, то для этого есть универсальная отговорка:

— *Так вышло! Это не от меня зависело!*

Умейте лепить отговорки. Этим самым вы отстаиваете свою жизнь.

Все мы выросли с таким фундаментальным корневым убеждением, что «врать некрасиво». «Ты все равно попадешься! Вот видишь, я все равно тебя раскусила! Я людей вижу насквозь!» И потом говорят такую развесистую клюкву, которую в принципе в здравом уме и твердой памяти нормальный человек придумать не сможет. Но в воспаленном сознании, в оголтелом бреде она многим мерещится. Вот на их «мерещение» и их развесистую клюкву не стесняйтесь выдавать свою развесистую клюкву. Им это нравится, в конце концов! Лейте воду,

вешайте лапшу на уши и вступайте в дебаты. Расскажите, как космические корабли бороздят просторы Большого Театра, про переписку Энгельса с Каутским, дескать, «не согласен!». Основной принцип: «Клавдия Ивановна была глупа, и ее преклонный возраст не позволял надеяться, что она когда-либо поумнеет». Поэтому Ипполит Матвеевич ничего ей не доказывал, а просто делал вид, что согласен с ней и делал по-своему.

Прививайте себе долю цинизма! Не надо всех держать за идиотов, но некоторых отдельных личностей, любящих морализаторствовать, «социальных пастырей», которые единственные знают, как устроен мир, есть ли бог на Марсе и как правильно жить, имеет смысл. «Да, да, да Иван Иванович, ты такой умный. Если бы не ты, то мудрость веков прошла бы мимо меня. Ты написал и Тору, и Талмуд, и Зогар, и все остальное. И Семикнижие тоже твоего авторства.» Мы не говорим, что нужно быть прожженными циниками. Но добрая доля цинизма в нужный момент подчас делает и ту, и другую сторону близкими к просветлению.

А вообще самая хорошая жизненная стратегия — с такими просто не якшаться. Если видите, что человек козел, то и хрен с ним! Фильтруйте свой круг общения. Не надо пытаться всем понравиться! «Как говорил мой шеф, если человек идиот, то это надолго!» Поэтому не пытайтесь изменить идиотов. Мир вам за это спасибо не скажет. Если человек идиот, то и позвольте ему страдать этим идиотизмом. Он рано или поздно себе на правое яйцо наступит, споткнется, разобьет лоб и двинет кони. Поэтому не надо благодетельствовать!

У многих начинает копошиться какая-то мысль, типа: «а вдруг он прав», «а вдруг он такой высоко-моральный, а я такой грубый, и он, наверное, оскорбится». Поменьше таких сомнений! Вас постоянно будут пытаться брать на понт, элементарно давя на «совесть» и «моральные нормы». Дескать: «Ну как же ты этого не сделаешь? Ты же опустишься в наших глазах!». Стряхните лапшу со своих мясистых ушей и дальше делайте уже что хотите.

Наигранная доброжелательность

У некоторых господ, обчитавшихся того же Карнеги или кого-то еще из этой темы, присутствуют следующие характерные поведенческие признаки. Вот эта постоянная наигранная улыбочка, вот эти бесконечные «как дела?» и другие «добрые» вопросы, пожимание руки не одной рукой, а двумя, как делают политики. Некоторые люди настолько недополучают похвал в свою сторону, что ведутся на любую, даже самую низкокачественную лесть.

Но вот людей поумнее подобная «доброжелательность» откровенно бесит! У умных людей такое нарочитое поведение сразу вызывает яркий негатив. Им сразу становится понятно, что такой «карнеги» чего-то от них хочет. Это, в принципе, нормально! Люди вообще друг от друга всегда что-то по умолчанию хотят. Это естественно. Другое дело, что когда человек чего-то хочет, прикрываясь этой «псевдобдоброжелательностью», то становится как-то противно. Создается ощущение, что от тебя что-то хочет какая-то мерзкая жаба! Это воспринимается как попытка подмазаться и что-то поиметь за «спасибо» и двойное рукопожатие. И сразу для себя

но удивишься, как так можно вообще жить? Потому что это вроде как уже даже не раздвоение личности, а «разчетверение».

Как это понимать? Вот есть соло-гитарист. Он выйдет на сцену, сыграет, все аплодируют. А если его впихнуть в ансамбль, он и ансамбль развалит, и концерт медным тазом накроет. Потому что для ансамбля главное — слаженность. Так же и в отношениях. Чем более человек мужественный — неважно, мужчина это или женщина — тем более директивным образом он себя ведет. Мужчины, в принципе, сами по себе гораздо директивнее женщин. Женщина тащится не от того, какую она «сыграла партию» сама по себе, а как она это сделала вместе со всеми.

Утилизация «тухлых отмазок».

Давление на психику

Человек — существо ленивое; если есть возможность сказать отговорку, он постарается этим воспользоваться. Что делать, если человек начинает лепить отговорки? «Мороз 40 градусов, выходить из дома не хочу. Воспалился ноготь на пальце правой ноги. Рыбки в аквариуме простудились и чихают.»

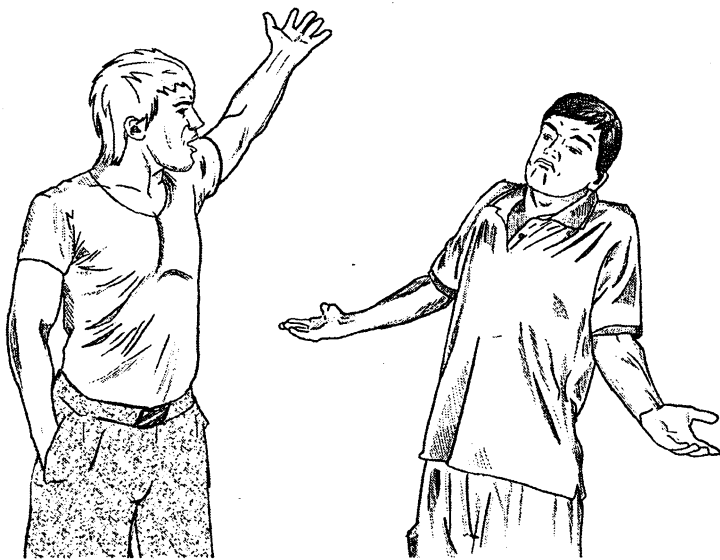
Бывает, человек начинает лепить отговорки, пытается сделать так, чтобы вы «вошли в его положение». Ну вот не может он, и все тут! В этом случае ваша задача заключается в том, чтобы не входить в его положение, а оставаться в своем положении. Грубо говоря, вам плевать, что он хочет, главное, что вы хотите.

Первая позиция:

— Я, Иван Иванович, хочу, чтобы ты, Петр Петрович, пошел и купил в магазине термопленку для принтера.

Вторая позиция (вы ставите себя на место этого Петра Петровича, и понеслось):

— Ну, как же, мороз 34 градуса. Вот ты представляешь, Иван, вот я сейчас попрусь в этот мороз, тебе меня не жалко, ты не заботишься о моем здоровье, а я ведь почки себе отморожу, и тогда ты будешь париться со мной, лечить меня, отварами всякими поить меня. И вообще, у меня было тяжелое детство, прибитые к полу игрушки, и к тому же я внебрачная жертва аборта сына турецкоподданого.



Обычно люди выдергиваются во вторую позицию. То есть вы говорите: «сделай то-то», а человек отвечает: «у меня дети, геморрой, я устал, не могу, короче говоря». Вы думаете: «ну да, он, наверное, действительно устал, на самом деле не может, я поеду и сам сделаю всю его работу». Есть такие люди. Они сами себя перетягивают во вторую позицию, ставят себя на место человека. Например, женщина говорит своей подчиненной: «Сделай то-то». А та отвечает: «Я не могу это сделать, у меня нет времени». А потом эта женщина смущается от того, что она «напрягла» человека тем, что попросила его о чем-то. «Как я могла так поступить, у человека ведь действительно проблемы, он не может!» У той, видите ли, тетка приехала из деревни. С тетей 25 лет не виделись. И если она с ней не увидится, наверное, трагедия случится! «Как я вообще вот так могла напрячь человека!»

Когда человек начинает лепить всякие тухлые отмазки, это значит, что он или просто не хочет что-то делать, или сам не знает, чего он хочет. Вот тут все проблемы начинаются от вашей «жалости» к нему. Нас учили «соболезновать» и «входить в положение»: «Ну, войди в положение, у меня же хомячок приболел!»

Помните, что человек — существо ленивое. Отговорки будут какие угодно: и про почки, и про геморрой, и про умирающих хомячков... Задача — всегда оставаться в первой позиции! Вас будут пытаться в ответ прогнуть, т. е. затянуть во вторую позицию. Ваша задача — оставаться в своей первой позиции. Вы держите перед собой цель, и вы эту цель достигаете.

Нужно различать, когда человек на самом деле не может выполнить вашу просьбу, а когда он гонит тухляк. Ведь на самом деле бывают ситуации, когда человек действительно НЕ МОЖЕТ. Вот сегодня, например, он был свободен целый день, но именно под вечер произошло форс-мажорное обстоятельство: прорвало трубу, ждет сантехника. Поэтому он действительно не может все бросить и поехать купить термопленку для принтера, помочь вам грузить мебель и т. д. Такие ситуации реально случаются. А бывает и так, что человек просто не хочет. Ну, например, ему лень. Но он не может честно сказать: «Я не хочу!». Сразу. Прямым текстом. Он будет лепить тухлые отмазки.

Когда человек действительно отказывается что-то сделать, то он говорит это одним словом «нет!». Если он не говорит одного этого простого слова из трех букв, а начинает юлить и что-то там призрачно обещать, значит, он просто не знает, собирается ли он на самом деле выполнять вашу просьбу или ему просто лень. А значит, у вас есть реальный шанс добиться от него того, что вам надо.

Как это сделать? Если вам начинают говорить что-то из серии «я устал, у меня температура», то ни в коем случае не надо «входить в положение». Особенно, если ему по обязанностям было положено сделать ту или иную работу! Вас не должно особо волновать, устал он или болен. Сказал, что делает, — пусть изволит сделать! Конечно, вы можете войти в положение человека, если вы понимаете, что у него на самом деле голова отвалилась или руки отсохли. Но если ваш подчиненный или человек, который обязан выполнить определенную

работу и которому вы платите деньги, начинает говорить вам, что он не будет этого делать, потому что у него, видите ли, «насморк», то вот тут никакого «вхождения в положение» с вашей стороны быть не должно!

Все эти отговорки направлены на то, чтобы перетянуть вас из вашей позиции в его позицию. Если у вас есть конкретная цель, ее видение перед глазами, то вы не должны смотреть на ситуацию глазами человека, который говорит, что у него «ухо чешется»! Не допускайте никакой связи между отговорками вашего оппонента и тем, что он не может это сделать. Если у человека есть руки и ноги и он не при смерти лежит, то он может пойти туда, куда надо идти, своими ногами и сделать то, что надо, своими руками.

Или, например, вы пришли в магазин, где вас должны обслуживать. Вы твердо знаете, что в сумму, которую вы платите за кастрюлю, уже входит то, что продавщица в этом отделе должна повернуться к прилавку лицом, улыбнуться, спросить: «чем вам помочь?», достать все эти кастрюли и выложить их на прилавок. Затем, если вас товар не устроит, вернуть эти кастрюли на место, взять другие кастрюли и показать вам, и так до тех пор, пока вы не выберете себе кухонную утварь. А если вы не выбрали себе ничего, она опять должна вам улыбнуться и сказать: «приходите еще, я передам менеджеру, что люди интересуются этой маркой кастрюль». Им за это деньги платят! А у нас обычно бывает наоборот: «не будете покупать — не покажу!».

На самом деле, перетягиваетесь ли вы в позицию другого человека — это тот тест, та лакмусовая

бумажка, которая показывает, надо ли это вам на самом деле или нет. Если вам позарез это надо, то вы не будете слушать всякую ерунду и глупые отговорки! Чем важнее для вас какая-то цель, тем труднее вас перетянуть во вторую позицию.

У вас есть дети? Представьте, что вашего ребенка украли и требуют за него \$500 000. Вы идете к знакомому бизнесмену и говорите ему, что вам нужны деньги, чтобы заплатить выкуп. А он вам начинает лепить отговорки: «ну, ты понимаешь, я сейчас не могу дать тебе денег взаймы, мне тут новый дом покупать надо...». Ситуация сразу становится понятной. Человек, в принципе, может не давать, это его деньги. Но просить вы будете уже по-другому, нежели бы вы просили, например, кредит на открытие бизнеса. В голосе появится такая внутренняя убежденность. Сама по себе! Когда цели действительно **ваши**, то эффективное воздействие получается автоматически. Если у вас есть конкретная цель, то смотрите на нее своими глазами!

Очень хорошая фишка по утилизации отговорок — это выставить человека в «неприглядном свете». Причем не важно, как! Можно прямо заявить, что его отговорки глупы и по-детски наивны, а можно сказать, что он будет выглядеть, как debil, если не сделает, как вы просите. Как показывает практика, чтобы лучше продавливать людей, нужно апеллировать к их возможной неадекватности в том случае, если они не выполнят вашу просьбу. Но такая апелляция должна быть тонкой, неизбитой. Такие фразы, как «ты что, не мужик?», попытки брать «на совесть», «на слабо», выглядят слишком дешево, потому что они уже слишком заняты в

нашем обществе. Про них все знают. Такие слова, как «ты халтурщик, лентяй и лицемер», не работают. Они воспримутся человеком как наезд, и после этого он от вас вообще может закрыться.

История из жизни:

Сегодня пришлось поставить на место одного сотрудника нашей компании. Мы должны были с ним составить программу одного проекта, в которую входит определенный набор шагов. Часть проекта была поручена мне, а часть ему. Мы знали, что придет проверка и что мы должны включить эту программу во все документы. Я делаю свою часть, а он свою, и потом мы оговариваем, какое количество конкретных действий приходится на него и на меня, чтобы в целом их там было определенное количество. И тут он заявляет, что он хочет всю эту работу свалить на меня. Я ему отвечаю: «Нет, я вам выделяю вот этот материал, и вы мне все четко расписываете!» И он все время это затягивал.

(Как это ни парадоксально, он не любит ничего объяснять своим подчиненным, несмотря на то, что он начальник. Он не считает нужным что-то подсказать и всегда говорит, что, мол, тут все понятно и нечего делать.

В таких случаях я его припираю к стене и не стесняюсь сказать: «Ну, видимо, я совсем плохая, я такая идиотка, но я не могу это решить! Считайте, что я нахожусь на самой низкой ступени развития, но я в этом разобраться не могу. И вы мне как домохозяйке просто, по-человечески, сядьте и объясните! Вы выше меня рангом, объясните, по-

жалуйста!» Тогда он говорит, что ему некогда и надо бежать. Я говорю: «Ну ладно, вы по своим делам, я вас подожду». Он приходит и опять изображает из себя занятого. Проходит еще день, я его дожимаю: «Все, работа закончена, вот сядьте и объясните мне!». Он начинает юлить и говорить, что тут все очевидно. Я говорю, что, дескать, это вам, а мне, тупой, не очевидно. Потом выясняется, что он тоже не знает, как это делать, но он водил меня за нос неделю.

К слову, в этом году он начал разрабатывать проект, похожий на тот, что я разрабатывала в прошлом, и как-то раз я обнаруживаю, что мои распечатанные методички лежат у него в шкафчике. То есть он шарит в моих директориях, берет, что ему надо, я в ответ на это молчу.)

И вот в этот раз я ему говорю, что я за него его работу делать не буду, пусть делает сам. И вдруг он выдает мне фразу: «Я тебе должен это все объяснять, а ты мне ничего взамен полезного не делаешь!». Я перед этим собрала всю волю в кулак и поняла, что он опять юлит. Тут я вскочила и как жахнула папкой по столу (я вообще никогда себя так на работе не веду) и говорю: «Я не делаю?! Да я просто даже не акцентирую внимание на том, что вы пользуетесь моими наработками! Вы берете все, что вам нужно, в моем компе, при этом меня не спрашиваете. И сейчас вы смеете говорить, что я вам ничего не даю. Да как вам не стыдно так себя вести! Я бы на вашем месте все тихонько составила и не поднимала вопрос таким образом. А сейчас мы поставим вопрос так. Мне от вас ничего не надо! Мне ничего не сдавайте.

Я скажу, что столько-то документов у вас, и вы сдадите это начальнику участка, чтобы не было счета, что вы мне что-то давали. Но при этом помните, что у меня вы берете все, что хотите!» Он мне отвечает: *«Ты прости, я дурак!»* — *«Не пробовали думать, что отвечаете? Я зареклась, что я у вас что-то буду спрашивать. Чтобы вас дожидаться уходит неделя; от вас ничего невозможно добиться. И сейчас вы такие вещи смеете говорить!»*. Он подскочил: *«Лапушка, прости, я сам не знаю, что я ляпнул, я больше не буду!»*. Когда я стала уходить, он говорит: *«Ну что, ты меня простила, у нас мир?»*. Я отвечаю: *«Да, все нормально. Но вы начнете думать, что вы говорите? И давайте договоримся, что если я у вас все же что-то спрошу, юлить хвостом не надо; не можете решить — скажите сразу, можете решить — решите!»* — *«Все, договорились!»*.

Здесь нужно давать **четкие и очевидные** характеристики неадекватности, причем ни должны быть четкими и очевидными именно для данного человека. Понятное дело, что у каждого они свои. Каждого человека нужно «поддевать» по-разному. В конце концов, тут все упирается в умение калибровать людей. Но это уже приходит с опытом, словами этого не передать.

Не допускайте эмоций. И не говорите никаких фраз типа: «я же тоже устал!». Человек сразу понимает, что вы вошли в его позицию и начался торг:

— *Я сделаю это, а ты мне за это сделай вот это.*

— *Ты что, нет, конечно!*

— *А, ну тогда и я тебе не буду делать!*

Торг здесь не уместен! Сразу перед глазами Киса Воробьянинов и господин Кислярский! Многие люди совершают такую ошибку: они начинают уламывать оппонента: «Ну, сходи! Ну, сделай!! Ну что тебе, сложно что ли!!». Уламывать не надо. Потому что человек тут же поймет: вам от него нужно что-то большее, чем ему от вас, и в этом случае уже ОН может давать вам инструкции, а не вы ему. Поэтому никакого уламывания и уговаривания!

Если вы начинаете уговаривать человека, то вступаете с ним в полемику и дебаты. Дебатов вести не следует! Вы должны донести до человека одну простую и понятную вещь: что он это сделать **должен**. Именно должен и именно он. Потому что никто другой за него это сделать не может и, соответственно, не будет. Только он, только здесь и только сейчас. Если человек лепит отмазки, то вы применяете одну-единственную технологию — выставляете его поведение **НЕАДЕКВАТНЫМ!**

Например:

— Вася, я знаю, что у тебя болит зуб. Я все понимаю. Но надо, понимаешь! Обстоятельства обязывают. Я, конечно, могу войти в твое положение, но для общего блага это будет не особо полезно, и толку от этого не будет никакого, и никто не получит результата. Поэтому ты уж немного напрягись и сделай то-то и то-то, а я пока займусь тем-то и тем-то, хорошо? Ну, давай, а то времени мало!

Все это говорить нужно спокойным, расслабленным и вальяжным голосом. Вы объясняете доступно и не торопясь, показывая, что человек сейчас лепит неадекватные отговорки.

Некоторые люди любят скандалить, кричать и выяснять отношения. Если вам нравится этот процесс, то, что ж, пожалуйста! Может быть, вам просто заняться нечем, скучно жить или вы больше любите спорить, чем получать результат. Спорьте, кричите, вопите оголтело и с пеной у рта, верещите и бейте себя в волосатую грудь, стучите лысиной об паркет и бейте себя ушами по щекам. Ради бога, если вам это нравится! Но если вы хотите получить **результат**, то контролируйте свои эмоции!

У многих людей жизнь безэмоциональна. А им хочется ярких красок. Но поскольку возможности получить положительные эмоции для таких людей закрыты, то они не умеют получать позитивные эмоции от окружающих и переходят на суррогат. А что такое суррогат? Это негативные эмоции. Негативные эмоции включить гораздо проще. Поэтому включается поведенческий паттерн, что «лучше уж плохие эмоции, чем совсем без эмоций, потому что вообще без эмоций я просто засохну». Дескать, пусть наша жизнь дерьмо, пусть мы питаемся суррогатами, но, в конце концов, «Доширак» — это тоже пища.

Вот, например, вы договорились со своим парнем/девушкой о том, что он/она приедет к вам в гости, планируете интим и всяческие приятности. А тут он/она звонит и начинает: «А может, мы просто погуляем?». В этом случае говориться примерно следующее:

— *Вася/Света, я ценю свое время и надеюсь, что ты тоже ценишь мое время и заодно свое. У меня есть два часа на то, чтобы ты ко мне*

приехал/приехала, мы с тобой позанимались важными вещами. Поэтому давай уж поступим, как мы с тобой договорились изначально! У нас была договоренность? Была! В другой раз договоримся гулять — будем гулять. В этот договорились, что ты приезжаешь ко мне в гости — приезжаешь ко мне в гости. Давай мы теперь не будем внезапно менять наши планы, потому что это сейчас неуместно абсолютно и тем самым ты меня подведешь. Не хочешь, как хочешь. Я же к тебе хорошо отношусь и всегда выполняю обещания, которые тебе даю! Почему ты себе позволяешь так себя со мной вести? Я ведь не позволяю себе такого поведения относительно тебя. Поэтому давай, как договорились, через 40 минут я тебя жду дома, хорошо? Все, жду, пока!

Вот так, без брызгания слюной и БЕЗ вот этого:

— Ну, солнышко, лапурик, ну, пожалуйста, может, мы с тобой погуляем в другой раз, а в этот раз ты все же ко мне приедешь...

Подробнее об этом читайте в нашей книге «Зверский самец: Как стать мега-гуру!».

Метод Штирлица

Нас с детства мамы, папы, бабушки и дедушки учили, что «надо быть вежливым, надо относиться к людям с любовью, с пониманием, надо входить в положение! Грешно напрягать человека. Грешно попросить его, чтобы он встал и выключил свет, лучше самому это сделать». Поэтому, как только у вас возникает вот это желание «войти в положение», то задача — тут же это состояние задавить. Потому что, если вы хотите быть именно лидерами, если вы хоти-

те, чтобы вас слушали и выполняли ваши указания, то ваша задача — стоять на своем мнении, опять-таки не доводя до конфронтации. Никакой агрессивной мимики быть не должно. Вы просто спокойно и популярно человеку объясняете, почему он должен это сделать. Можно с юмором, можно с улыбкой, можно даже со стебом. Ваша задача — не допуская никакой агрессивности, тем не менее, настоять на своем. Как Штирлиц, который всегда настаивал на своем. От этого настой получался крепче и ароматнее.

Ваша задача в этот момент — оставаться «штирлицами». Забыть все эти мамины и бабушкины наставления, книги по «хорошим манерам», в которых говорится о том, что «нужно идти на поводу у человека, надо быть вежливым и т. д.». Если вы хотите добиться своей цели, то без агрессии, без какого бы то ни было наезда и прожимания стойте на своем и аргументированно доказывайте человеку, почему он должен выполнить ваше указание. Ваша задача заключается в том, чтобы человек просто не смог этого не сделать! Потому что если он это не сделает, то будет выглядеть полным неадекватом. Не надо говорить человеку, что он будет уродом, что вы ему зубы раскрошите, что приедет братва, которая даст ему в бубен, а просто скажите, что в данном конкретном случае он поступает как дурак и совсем не в тему. Вы должны ему показать, что именно он, не сделав это, будет выглядеть в глазах окружающих человеком, не идущим на компромисс.

На самом деле, вся эта жалость возникает только в том случае, если у вас в голове нет четкой цели, т. е. вы сами не знаете, чего хотите. Или зна-

ете, но не до конца уверены, надо ли вам это. Если вы сами **ЧЕТКО** и **КОНКРЕТНО** понимаете свою цель, то остальное вас будет мало интересовать, в том числе «жалость» и «соболезнования».

Никто не говорит, что нужно расшибать голову, чтобы пробить эту стену. Всегда существуют обходные пути. Если вы видите, что человек сильно сопротивляется, то вы, конечно, можете активно на него воздействовать, применив, например, «**Модель кнута**» (стр. 151) и показав, что вы можете его загнать и т. д. Но опять-таки, помните про гибкость. Мы вам не даем железобетонные рекомендации на все случаи жизни, дескать: «Отныне и навсегда ты будешь директивным управленцем! Ты всегда будешь прожимать людей!». Таких рекомендаций не существует. Мы даем стратегии, которые работают в определенных ситуациях при обязательной калибровке оппонентов. Это базовая пресуппозиция! Если вы видите, что человек сопротивляется, то калибруйте это! Стратегия и эффективность заключается именно в гибкости! Не надо упираться рогом, если вы видите, что конфронтация с конкретным человеком может закончиться для вас плачевно. Никто не говорит, что после прочтения этой книги вы никому никогда не должны уступать ни в чем. Жизнь очень часто состоит из взаимных «подлизываний». Не зря пошла такая пословица: «Рука руку моет». Не надо пытаться всегда быть таким «кремненным» товарищем. Можно и по-другому. А иногда, достаточно часто, бывает полезно и «погладить». Если вас не затрудняет сделать какую-то услугу человеку, ну сделайте вы эту услугу! А взамен человек сделает какую-то услугу вам.

Там, где можно прямо воздействовать на человека, — воздействуйте прямо для экономии своего и чужого времени и усилий. Если же вы видите, что человек сопротивляется, и вам неохота идти с ним на конфликт — тогда применяйте уже **непрямое воздействие** (см. Системная модель универсальной коммуникации). Опять же, если оно того стоит! Если вы видите, что оно того не стоит, то тут уже: «Рот-фронт, до свидания, по всей видимости, у нас с вами все. Приятно было познакомиться. Следующий!».

Вот пример того, как можно быстро изменять поведение людей, если очень надо:

Как-то раз ехал я на велосипеде домой от родителей. Ехал спокойненько, и все бы хорошо, но начался маленький дождик, и дорога чуть отсырела... Ну, я еду, машины рядом, и надо мне через железнодорожный переезд перебраться. Начинаю я маневр, а рельсы мокрые, колесо соскальзывает, резко поворачивает, и я падаю, руками прямо в асфальт. А асфальт крупнозернистый, и я распарываю себе ладони аж до мяса. Дико больно! Оборачиваюсь, отряхиваюсь, хватаю велосипед и на обочину. Привел себя в порядок, стою и думаю, что дальше делать. До дома далеко, рукам больно, они в крови, в грязи, и мне страшно, что заразу мог с дороги подцепить какую...

И тут я вспоминаю, что неподалеку есть пункт «скорой помощи». Ну, влез я на велосипед и кое-как поехал. Еду, еду, доехал до пешеходного перехода. Чтобы попасть в «скорую», надо по нему перейти дорогу, только вот незадача — поток ма-

шин останавливаться не хочет. Люди стоят, молчат и мнутя, машины едут. Тут мне совсем плохо стало, и шагнул я по переходу по направлению к противоположной стороне. А водители машин, что приближались ко мне, и не думали тормозить, уж очень хороший там участок — прямой и широкий, хорошо можно разогнаться. Ну, тут я поворачиваюсь лицом по направлению к потоку, поднимаю руку и как заорю дурниной: «СТОЯТЬ!!!!» Не знаю уж, услышали меня или нет, но тот, кто ехал первым, тормознул аж с визгом тормозов. За ним еще какая-то машина, так она даже по полосам заметалась, лишь бы успеть затормозить и никуда не въехать. Народ на остановке как-то странно перешепнулся по этому поводу, но мне было абсолютно все равно, я перешел дорогу и в «скорую» срулил. Отмыли мне руки, забинтовали, доехал я до дому. С тех пор я, когда встаю на пешеходный переход, тут же подаю команду машинам остановиться, если они сами этого не делают. И останавливаются, никуда не деваются, ибо у меня преимущество.

Правило сохранения раппорта. Не напряги!

Не надо брызгать слюной на человека и пытаться его уламывать! Когда вы так делаете, то человека начинает напрягать даже не сама инструкция, а именно ваше выражение лица, ваш голос и ваше состояние., т. е. ваш эмоциональный фон.

Давать инструкции нужно СУХО И ТЕХНИЧНО! Запомните эту фразу! Вот когда вы будете действовать сухо и технично, вот тогда это не будет

напрягать человека, потому что ваша инструкция не будет никак эмоционально окрашена — ни негативно, ни позитивно. У человека не будет никаких эмоциональных «завязок» на вас. Ситуация будет представляться для него как механизм, который работает точно и четко, без каких-либо помех. Вода туда не попала, нет никакой ржавчины, а также лишнего количества смазывающих веществ.

Если вы даете кому-то какую-то инструкцию, вы должны заранее предполагать, может ли эта инструкция напрячь данного человека. Опять-таки это касается вопросов с начальством, с людьми, которые по статусу выше вас или просто настолько вспыльчивы, что на любые просьбы реагируют болезненно. Дрессировка любого человека заключается в том, чтобы **постепенно** давать инструкции. Чтобы эта дрессировка происходила, нужно делать это ненапряжно. Любая ваша инструкция и любой ваш посыл должны быть простыми, чтобы это не вызывало у человека эмоционального отторжения. Поэтому сознательно контролируйте свое состояние и свою речь, и если вы отмечаете за собой какую-то агрессию — избавляйтесь от нее! Говорите спокойно, не торопясь, с паузами между словами.

История из жизни:

У нас в институте была секретарша «командир всей Германии». Я была ответственной по договору с заводом, а там раз в квартал нужно было сдавать отчеты и всякую документацию. Прямой обязанностью этой секретарши было печатать текст, но она постоянно от этого увиливала, хотя

получала зарплату по договору. И тут я принесла ей текст, который надо было напечатать, а она сидит, листает «Бурду». Рядом стоит зачехленная печатная машинка (компьютеров тогда не было). Полностью отсутствует наличие работы. Я подаю ей рукописный текст.

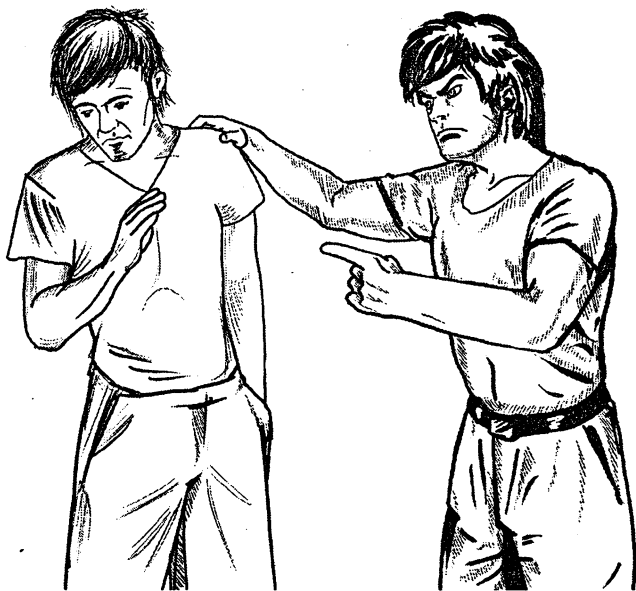
— Вот это, пожалуйста, напечатайте в трех экземплярах.

— Я занята!

— Как только вы отложите «Бурду» в сторону, то тут же освободитесь и сможете напечатать мой отчет, а потом всенепременно получите за это деньги, — я взяла у нее журнал, положила в сторону и расчехлила машину. — Приступайте! Она мне сказала, что я очень нахальная. Но с тех пор она не изображала из себя занятую, когда я к ней подходила. А девчонкам она никому не печатала, хотя это была ее прямая обязанность. Вот так человек себя нагло поставил.

Вы должны заранее калибровать, как настроен по отношению к вам собеседник, насколько глубок раппорт с ним, и в этот самый момент выбирать метод воздействия.

Еще такой момент. Инструкции нужно давать во втором лице в повелительном наклонении: «Встань и сделай!». Но ни в коем случае не «Встал и сделал!», или «метнулся!», или «упал, отжался!». Это все не те формы построения фразы, которые нужны при прямом воздействии. Может быть, на разборке между братками они и к месту, но в рамках эффективного управления людьми они действуют крайне нерезультативно.



Такое воздействие очень грубое, и человек чувствует агрессию с вашей стороны. Если говорят: «Так, ты сейчас пропылесосишь ковер, польешь цветы, купишь продукты», у человека сразу возникает ответная агрессия. Когда вы так говорите, человек воспринимает ваши слова как интервенцию от какого-то третьего лица и в этом он видит какую-то угрозу.

Не надо никаких: «Ты должен встать!». Никаких «должен». Просто: «Встань!». Одно слово, понятное человеку. Потому что когда начинаются все эти наезды, то это ощущается по тону: «Так, сейчас встал и сделал! Слышь, да?». Вот без этого надо! Просто:

— *Встань и сделай то-то, хорошо?*

Можно без «пожалуйста». Главное, чтобы было второе лицо и повелительное наклонение.

Ваша инструкция должна быть простой, четкой и понятной, безо всяких «может», «должен», «хватит» и «перестань». Это все слова, которые нагружают инструкцию эмоционально. Не надо говорить: «Перестань дергать ногой», «Успокойся» и т. д.

То, что инструкция идет через частицу «не», это нормально. Откуда вообще взялись все эти заморочки по поводу частицы «не»? Не надо говорить под руку «не упади», когда человек уже идет по скользкому льду. А когда вы говорите: «Пожалуйста, не дрыгай ногой, хорошо?» — вот здесь можно. Потому что слова «Зафиксируй ногу» будут звучать несколько странно. Но если есть возможность, лучше давать инструкции без частицы «не».

История из жизни:

Как-то раз я приехал погостить к тетке. Ну, раз приехал, то это надо отметить. Пошли мы отмечать в какой-то ресторан. А местоположение этого ресторана было известно приблизительно. Приехали на место, а ресторана не видать. Решили спросить у прохожих. Тетка моя обращается к кому-то с вопросом: «НЕ ПОДСКАЖЕТЕ, где такой-то ресторан?». Чувак секунду подумал и говорит: «Нет, не знаю». Тогда решил выступить я. Ловлю какого-то человека, останавливаю и говорю: «Скажите, пожалуйста, где такой-то ресторан». Он задумывается, что-то мямлит, явно хочет свалить, но я ему говорю: «Он точно где-то здесь есть, НАПРЯГИТЕСЬ, ВСПОМНИТЕ!»...

Чувак еще секунду думает и говорит, чтобы бы мы посмотрели за углом. Мы идем за угол, и действительно, там этот ресторан!

С тех пор я стараюсь говорить в повелительном наклонении, но вежливо: «Пропустите, пожалуйста», «Скажите, пожалуйста», «Идите на хуй, пожалуйста»... Очень хорошо работает. Кстати, через некоторое время после этого опыта у меня был разговор с одним человеком на тему того, как надо общаться с другими людьми, чтобы получить желаемое. Я утверждал, что надо говорить в повелительном наклонении, но вежливо, а мне протирали, что настоящий интеллигент всегда будет говорить в духе «не могли бы вы», чтобы человеку было проще отказать. То есть, если я скажу «СДЕЛАЙ МНЕ то-то и то-то», то ему будет отказать сложнее, чем если я скажу «НЕ МОГ БЫ ТЫ СДЕЛАТЬ то-то и то-то»

Инструкция по шагам. Диафильм

Многие люди выполняют любые ваши инструкции, главное, чтобы до них дошло, что вы от них хотите. Если вы говорите так, что человек вас не понимает, он не выполнит инструкцию. Он бы и рад ей последовать, но не знает, что конкретно должен делать. Управленцы делают огромную ошибку, когда говорят подчиненному: «Нужно сделать то-то!», ничего при этом не объясняя. Человека переклинивает.

Нужно помнить о том, какой **конкретный** результат вы хотите получить после выполнения ва-

шей команды. Если вы человека посылаете, то скажите, куда именно вы его посылаете и как туда идти. Если вы говорите «иди отсюда», — то куда ему идти-то? Посыл должен быть конкретный! Уж послал, так послал!

Вы можете дать такую инструкцию:

— *Иван Иванович, пожалуйста, к 14-му числу нужно подготовить годовой отчет.*

Поскольку вы велите Иванычу сделать этот отчет и даже указываете ему сроки — до 14-го числа, то почти наверняка Иваныч где-то до 12-го числа будет думать. Где-то 13-го его подопрет, и под утро 14-го он сделает все-таки этот отчет. Возникает вопрос, какого качества будет этот отчет. Вот поэтому лучше давать четкие пошаговые инструкции:

— *Иван Иванович, мы с вами будем делать отчет до 14-го числа апреля месяца. Сегодня вы идете и собираете материал. У вас есть на это рабочее время. Завтра вы компоуете этот материал в течение 2 часов. Послезавтра вы этот скомпонованный материал оформляете. И вот 13-го числа вы мне его представляете в такой-то форме в 20.00. Я буду у себя в кабинете. Все понятно?*

Вот это уже пошагово. Чем больше расписано в инструкции таких шагов, тем легче человеку эту инструкцию выполнить. Что такое прямое воздействие? Это, по сути, прямое внушение. Если внушение будет размытым, человек начнет мыслить примерно так: «А как же мне это сделать? Наверное, если я это сделаю так, то получится плохо, хотя, вполне возможно, надо делать именно так». Короче говоря, четыре с половиной часа из пяти,

отведенные этому человеку на выполнение инструкций, он будет лазить в Интернете. В процессе этого он успеет и на порно-сайт залезть, и позвонить Марфе Петровне из соседнего отдела, и сходить попить кофейку. Ну, в России же любят перекуры. Пять минут поработал, полчаса перекурил. Вот так и пройдет его время. Ну, это как студенты к экзаменам готовятся, примерно то же самое.

Как показывает практика, не надо дробить инструкцию на слишком большое количество частей. Считается, что «память усваивает 7 единиц информации, плюс-минус 2. На самом деле, три-четыре основных шага — самое оптимальное, максимум пять. Больше количество шагов человек может просто забыть. Исключение составляет тот случай, когда вы расписываете для подчиненных четкую должностную инструкцию. Там, пожалуйста, делайте хоть пятьдесят пунктов. Задача управляющего заключается в правильном составлении этих инструкций, чтобы каждая картинка или слайд были самодостаточны и не вызывали лишних вопросов. Картинки — это реперные точки. Не надо показывать всю киноленту. Достаточно показать **ключевые кадры**. Человек — это самонастраивающийся механизм, который в принципе выполнит работу, даже если процесс ему будет не совсем до конца понятен. Это не калькулятор, на котором нужно каждую кнопку нажимать.

Ваша речь должна быть четкой, вкрадчивой, понятной и умеренно громкой. Не надо глотать и пережевывать слова и фразы. Бывает так, что человек начал давать какие-то инструкции, а потом раз — и стушевался. Вдруг вспомнил, что давать другим

инструкции — это «неприлично». Уже сказал половину фразы, а затем осекся и запнулся. Если вы уже открыли рот и начали давать инструкции, то вы уж договорите. Ваш голос не обязательно должен быть, как у сержанта на плацу. Без ора, без крика, без рубленых фраз. Достаточно просто четко произносить фразы! Не надо тараторить и говорить слишком быстро. Не надо просящих ноток в голосе.

Инструкции должны быть простые и пошаговые, чтобы человек понимал. Чтобы он не домысливал ничего сам. Чтобы у него в голове сразу возникла готовая картинка того, что надо делать. Прямое внушение работает тогда, когда у человека перед глазами возникает вот этот самый диафильм. Этот диафильм должен быть четким, пошаговым, покадровым: картинка, как он идет к окну; картинка, как он открывает это окно; картинка, как он подставляет дощечку; картинка, как он отходит от окна. Если человеку это дать, ему будет проще выполнить действие, чем не выполнять, потому что потенциал к действию уже запущен. Людям не трудно что-то сделать. Людям трудно РЕШИТЬСЯ что-то сделать. Фишка в том, что 99% энергии тратятся как раз на создание этого диафильма. Человек в голове прокручивает эти слайды и представляет, как он должен это сделать, ищет варианты решений. Давая человеку четкие и пошаговые инструкции, вы избавляете его от необходимости принимать решения. Если вы зададите человеку этот видеоряд, ему останется лишь выполнить его без какой-либо альтернативы. Почему человеку трудно принять решение? Потому что если он сам будет составлять этот диафильм, его «накроет» этими образами — что он бу-

дет делать, а главное, как именно делать. Собственный диафильм захлестывает человека и у него возникает когнитивно-перцептивный диссонанс. Для подавляющего большинства людей труднее всего представить себе эти слайды и выбрать из них нужные. Поэтому ваша задача — составить для них такой диафильм самому.

История одного из наших учеников:

На работе, пока я не знал, чем живут мои программисты и дизайнеры, периодически что-то провисало. Решилось это просто. Я узнал расписание одного из моих программеров, чем он живет, и мы просто с ним пообщались. После этого он начал работать процентов на 70 активнее, чем все остальные. Зная его расписание, я сразу разбивал ему задачу на участки, т. е. вот это ты сделаешь сегодня вечером, это — завтра днем, а так как ты учишься, то вот это сделаешь в пятницу и к концу недели мне это принесешь. Все остальные эту задачу решили к середине следующей недели. Он это сделал к концу этой.

В рамках эффективного управления, т. е. разбиения задачи, целесообразно узнать детали, разбить задачу на подзадачи и представить именно в видеоряде. Надо уметь давать четкие, пошаговые, легко выполнимые инструкции. Инструкция должна быть очевидной, чтобы человек мог представить, что конкретно он видит, когда это делает, по возможности почувствовать, как он это делает, проникнуться, короче говоря, прожить это все в уме. Причем человек, который дает инструкцию, сам

сначала должен это увидеть, услышать, почувствовать и только потом оказать управляющее воздействие. Если вы как управленец сами не знаете, как должен выглядеть конечный результат и как его пошагово получить, естественно, что и подчиненные также будут выполнять вашу инструкцию в течение полугода. Если вы четко представляете себе, как должен выглядеть результат и четко представляете себе этапность его выполнения, то подчиненный будет быстро делать то, что вы от него хотите. Давать инструкции, «показывать» человеку диафильм и объяснять, почему он должен сделать так, а не иначе — это тоже работа. Хотя бы работа языком. У вас должна быть конечная цель! Вы сами должны представлять конечный кадр этого диафильма.

Если вы хотите, чтобы человек выполнил вашу инструкцию со 100% гарантией, то вы должны за него продумать полностью алгоритм и разжевать его ему дотошно.

— Сейчас встань, обойди эти две парты, вон там куртка лежит в конце зала. В левом внутреннем кармане находится моя записная книжка. Сначала открой замочек, достань оттуда \$100, закрой замочек и принеси мне деньги.

То есть, если вы просто скажете: «Принеси мне \$100 из моей куртки», то человека может переключить. Многие люди дают нечеткие инструкции, а потом бесятся, что их не понимают. Это та ошибка, которой грешит большинство начальников.

Кто-то может подумать, что это ерунда и им придется постоянно контролировать свой персонал. Ничего подобного! Достаточно ОДИН РАЗ объяснить

человеку, как делать то или иное действие, а дальше он уже будет это выполнять по накатанной. Один раз отдрессировали, и дальше он будет это постоянно делать. Если человек — новичок и не разбирается в этом деле, то один раз все ему подробно объяснить необходимо! После того, как он уже со всем разобрался, ему, конечно, достаточно сказать: «напиши программу такую-то», и дальше он все сделает сам.

Если вы сами не можете объяснить ему, как вы видите, например, дизайн вашего сайта и какими должны быть промежуточные результаты, то вот тут уже нужно подключать к этому процессу других людей и проследить за тем, чтобы они правильно друг с другом взаимодействовали. Вы можете не разбираться ни в программировании, ни в дизайне, но вы должны иметь представление о том, что вы хотите получить в результате. Вы, в принципе, можете знать примерные действия, которые делают те или иные люди, и уже их соединять, компоновать и организовывать им правильное взаимодействие друг с другом. То есть минимум один раз нужно не полениться и все это обязательно проделать, чтобы человек «набил руку», а потом вы уже сможете давать краткие инструкции, а человек будет делать все сам. А то некоторые нанимают сотрудника, и пускают его работу на самотек, откуда и берутся все эти проблемы и долгое становление фирмы. Люди учатся ТОЛЬКО на своих ошибках. Чтобы предотвратить хотя бы большинство ошибок (потому что все равно в работе даже при хорошем управленце не бывает все идеально), имеет смысл заранее работников надрес-

сировать, тем самым сэкономив большое количество времени и денег.

А то у нас обожают сначала говорить: «Как ты не мог догадаться до этого сам? Такие элементарные вещи все и так понимают!», а потом жаловаться: «что-то у меня в конторе дела плохо идут...».

Если вам самим говорят: «догадайся сам», то можно ответить примерно так:

— Послушай, я не Гриша Грабовой, у меня нет внутреннего экрана, на котором я вижу будущее. Я не смекалистый! Могу я быть не смекалистым? Да, мне так сложно догадаться. Я же не такой гений, как ты, поэтому ты мне объясни, пожалуйста, как это все работает, и донеси до меня частичку своего гения. Я задаю столько вопросов не потому, что мне нечего делать и я хочу отнять у тебя время, а потому что я действительно этого не знаю и хочу узнать.

Короче говоря, думайте за людей, и они будут вам благодарны!

Имитация пряника

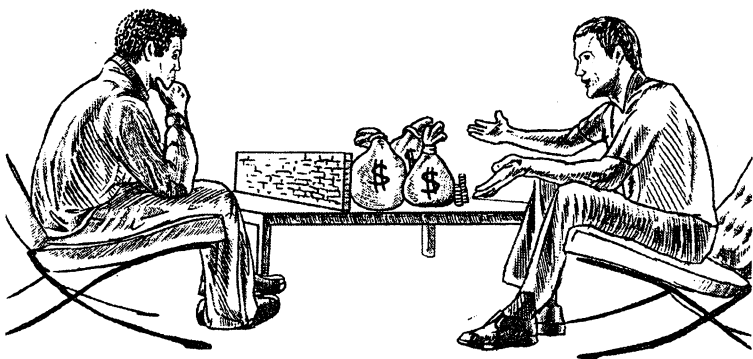
Вы уже поняли, что инструкции, которые вы даете человеку, должны быть пошаговые и четкие. Но есть еще и такой момент: они должны быть **субъективно выгодны** для человека. Ему должно казаться, что для него выполнение вашей просьбы выгодно. Совершенно не обязательно делать так, что ему на самом деле будет выгодно дать вам \$100, но такую **иллюзию** создать нужно. В сетевом маркетинге эта фишка эксплуатируется просто на раз. Весь сетевой маркетинг — это: «дай нам сейчас поиметь тебя, чтобы потом ты имел возможность

иметь других». Человеку субъективно выгодно иметь других? Выгодно! Вот под этим соусом он сейчас позволяет поиметь себя.

Следовательно, нужно обосновывать это так, чтобы человеку казалось, что это ему субъективно выгодно.

— *Слушай, сходи, пожалуйста, в ту комнату. Вот там уборщица убирает комнату, ты возьми у нее 5 рублей и принеси мне. Дело в том, что у этой уборщицы сын химик, и он продает реактивы для своих в три раза дешевле. Понимаешь, что будет, если ты с ней заведешь хорошие отношения?*

Итак, причем тут «5 рублей» и «хорошие отношения»? А это из области «В огороде бузина, а в Киеве дядька». Связи тут, на самом деле, никакой. Человек должен почувствовать, что ему это выгодно. А для этого есть такие предикаты, как «в то время как» и «потому что», а также бабушкины запугивания.



Помните про «потому что»? Вот здесь эта фишка очень полезна. Псевдообоснование в контексте псевдополезности. НЕ «я хочу», НЕ «мне противно и неприятно, что он шмыгает», а ЕМУ выгодно это сделать.

Если вы нанимаете на работу какого-то «уникального» и, как он о себе думает, «незаменимого» спеца, который любит парить мозги, то в этом случае вы должны его как-то субъективно заинтересовать. То есть показать ему пряник, который он получит в том случае, если выполнит работу в срок, и показать ему варианты кнута и как ему будет плохо, если он работу не выполнит. Короче говоря, показать ему выгоды, которые его ждут в случае, если он это сделает, и НЕвыгоды, если не сделает. Если он совсем уж выпендривается, то просто его увольняете и нанимаете нового такого же «незаменимого» работника.

Не хочу! Метод Преображенского

Мы не утверждаем, что вам нужно стать такими людьми, которые всегда только командуют и никогда не делают даже того, о чем их вежливо просят. Это уже называется неадекватность. Если к вам обратились с нормальной человеческой бытовой просьбой, то что вам мешает это сделать, от вас же не убудет!

Если вы воспринимаете просьбу от начальства, как наезд на ваше личное «Я», считаете что гестаповцем, который вас просто загнобит, если вы не сделаете, что он хочет, тогда начинается вот этот вот мыслекрут: «а если я ему откажу?», «а вдруг тогда он применит санкции?» Если вы воспринимаете это все спокойно, т. е. отвечаете простенько,

без эмоций, то люди не воспринимают ваш отказ как акт неповиновения. Наша задача — не сделать из вас гоботов с планеты гоботов, терминаторов, торпедаторов и нелюдей.

Не надо бояться высказывать свои мысли. Не надо бояться отказывать людям помыть тарелочку или погладить халатик. Как показывает практика, люди воспринимают отказ в большинстве случаев спокойно, даже начинают вас уважать. Просто нас воспитывают в атмосфере тотального послушания и забивают индивидуальность. И, естественно, что люди с забитой индивидуальностью ведут себя, как все.

— Хочу предложить вам, — тут женщина из-за пазухи вытащила несколько ярких и мокрых от снега журналов, — взять несколько журналов в пользу детей Германии. По полтиннику штука.

— Нет, не возьму, — кратко ответил Филипп Филиппович, покосившись на журналы.

Совершенное изумление выразилось на лицах, а женщина покраслась клюквенным налетом.

— Почему же вы отказываетесь?

— Не хочу.

— Вы не сочувствуете детям Германии?

— Сочувствую.

— Жалуете по полтиннику?

— Нет.

— Так почему же?

— Не хочу.

Помолчали.

— Знаете ли, профессор, — заговорила девушка, тяжело вздохнув, — если бы вы не были европейским светилом, и за вас не заступались бы самым возму-

тительным образом (блондин дернул ее за край куртки, но она отмахнулась) лица, которых, я уверена, мы еще разъясим, вас следовало бы арестовать.

— А за что? — С любопытством спросил Филипп Филиппович.

— Вы ненавистник пролетариата! — Гордо сказала женщина.

— Да, я не люблю пролетариата, — печально согласился Филипп Филиппович и нажал кнопку. Где-то прозвенело. Открылась дверь в коридор.

— Зина, — крикнул Филипп Филиппович, — подавай обед. Вы позволите, господа?

Четверо молча вышли из кабинета, молча прошли приемную, переднюю и слышно было, как за ними закрылась тяжело и звучно парадная дверь.

Михаил Булгаков.

«Собачье Сердце»

Если вам грозит конфронтация с начальником, а вам это совершенно не нужно, вам следует выбрать грамотное поведение при общении. То есть вы должны общаться с ним не с позиции «сейчас я докажу, что ты, начальник, козел» и не с позиции суперлояльного работника, готового на любые жертвы, а наоборот, демонстрировать начальству конструктивное поведение, которое максимально было бы выгодно как вам, так и ему. Это ситуация, в которой оба выигрывают, потому что в конечном итоге, если тот же самый начальник будет всех унижать, то окружающие его будут слушаться лишь до какого-то момента. Рано или поздно найдется какой-то маньяк, как в фильме «С меня хватит», возьмет гранатомет и из базуки припечатает этого

начальника. Или просто даст в бубен. «А я избавляю его от такой неприятной ситуации», — так мыслить гораздо полезнее, чем: «Ах ты сволочь, я тебя сейчас поставлю на место».

Как показывает практика, не стоит воспринимать чьи-то указания в свою сторону как унижение и желание загнобить. Просто человек хочет что-то от вас. Если это соотносится с вашими планами, ему можно помочь. Ну, играет ребенок. Ну, пусть играет, только на дороге не играй, там машины ездят. Ручку давай, сейчас тебя в песочек отведу. Чем бы дитя не тешилось, лишь бы оно не вешалось.

Есть такая наука — этология. Наука об инстинктах. Например, есть две собачки и забор. С одной стороны — территория одного кобеля, с другой — территория другого кобеля. До тех пор, пока собаки находятся по разные стороны забора, они настолько свирепо лают, что кажется, как только уберешь забор — они порвут друг друга. Они лают и двигаются к концу этого забора. Однако забор заканчивается, следует пара перебrehиваний, собаки расходятся за забор и начинают снова остервенело лаять. Таким образом, в большинстве случаев люди на самом деле не ставят цели как-то жутко унижить вас, ввести какие-то жесткие санкции против вас. Это «лай» ради самого «лая». Те, кто принимают решение уволить, просто молча увольняют, и вы о своем увольнении узнаете от вахтера, который в одно не совсем прекрасное утро не пускает вас на работу. И если начальник вызывает вас к себе — значит, просто хочет поболтать и что-то у вас отжать и вылить на вас очередную порцию своего бреда. Поэтому не надо сачковать, это

очередная игра, попкирируем, понаезжаем друг на друга. Но вежливо.

Вот если вы сейчас в отпуске, случайно забрели на работу, начальник говорит: «Так, хорошо, что ты здесь, срочно сделай то-то!» Как показывает опыт, когда начинаешь отмазываться «правдиво» — у меня сейчас с рукой проблемы, как же я буду по клавиатуре стучать, то слова выглядят как гнилая отговорка. Нужно с наглой рожей сказать:

— *Ну да, конечно, я зашел на работу! Мимо шел, захотелось в туалет. Ну все, я уже убегаю.*

То есть шуткой надо отбиваться. Юмор — это дар божий!

История одного из наших учеников:

У меня был такой случай, что парень из моей группы в универе постоянно проявлял ко мне враждебность. У него всегда было недовольное лицо, в любых контекстах. Поскольку я староста, мне приходится общаться со всеми. И я этого поведения не понимал, потому что со всеми остальными ребятами у меня было все нормально, а с этим — постоянные трения. И я как-то его спросил, в чем, собственно, дело и чем он недоволен. На это он ответил, что я его просто банально бешу и ему не нравится во мне то-то и то-то.

Что в таких случаях делать? Имеет смысл с ним спокойно договориться и расставить все точки над «і». Поговорить с ним можно следующим образом:

— *Ты знаешь, я от тебя тоже не в восторге и не млею от одного твоего вида. Но, тем не менее,*

я выполняю свои прямые обязанности и не выпендриваюсь. Поэтому для нормального функционирования нашей системы (группы, компании и т. д.) будем вести себя друг к другу лояльно, хорошо? Ты же разумный человек, ты же понимаешь такие элементарные вещи, так ведь? Я понимаю, что я тебе не нравлюсь. Но и ты мне тоже далеко не симпатичен. Но если уж мы работаем в одной команде, то давай не будем мешать друг другу. Я не обязан нравиться тебе, а ты не обязан нравиться мне. Мы с тобой не лучшие друзья. У нас с тобой конкретная работа, а все наши личные трения работы не касаются. Поэтому давай мы лучше будем относиться друг к другу с профессиональной точки зрения.

(Такие ситуации подробно рассматриваются в главе «Модель кнута»).

А вообще, вы не обязаны всем нравиться! Вы не должны со всеми дружить и поддерживать добрососедские отношения! Если вы будете пытаться угодить ВСЕМ, то задница у вас станет слишком широкой.

История одного из наших учеников:

Я знаю достаточное количество людей, к которым отношусь, мягко говоря, индифферентно, а если по-честному, то я их на дух не переношу. Выхожу я из этой ситуации очень просто. Я с ними не общаюсь! Контакты с такого рода людьми я свожу до минимума.

Вплоть до того, что иногда полезно не здороваться и не замечать таких людей, даже не смотреть на

них, как будто их нет. Морда тапком, взгляд вперед, и проходите себе мимо, и плевать, что он там подумает про вас!

Правильная невербалика. Следите за лицом!

ОТЗЫВ О ЧЕЛОВЕКЕ:

Когда она командует, никто не воспринимает это как давление на личность. Все понимают и с благодарностью воспринимают ее указания. У нее есть чувство юмора и нет злобы. У нее нет желания довлеть над кем-то. Если она говорит резко, это из чистых побуждений. Ее требования всегда справедливы.

Суховато-технично имеет смысл говорить тогда, когда собеседник вас грузит и лепит отговорки. Вот тогда имеет смысл сделать прерывание и пресечение его неправильного, с вашей точки зрения, поведения, для того чтобы не возникла конфронтация. Тогда вы ему спокойно объясняете, почему он должен это сделать, почему это выгодно, почему он будет выглядеть неадекватно, если это не сделает.

Но если у вас с человеком уже налажен какой-то минимальный раппорт или, например, вы уже навели на него конфузионный транс, т. е. разорвали его шаблон поведения и даете ему инструкцию, то вот здесь имеет смысл говорить уже не суховато-технично, а подкреплять свои слова «телесной энергией». То есть мотивировать не просто словом, но еще добавлять **позитивную** эмоциональную составляющую.

Нужно давать «серьезные» инструкции, но исключительно с юмористическим обоснованием. Вот

как это делается. Отслеживаете состояние собеседника. Если собеседник начинает «виснуть»: улыбка ушла, губы подрагивают — вы разряжаете обстановку шуткой и продолжаете «давить». Задача — научиться «продавливать» человека, не напрягая его эмоционально.

— *Вытри с доски!*

— *Нееет... не буду.*

— *Ты чего такой отмороженный? (улыбаемся)*

Ты с утра селедки объелся? (улыбаемся) Давай, давай, вставай, не придумывай космических проблем!! (улыбаемся) Быстрее, быстрее, времени мало!!! ☺

Задача «улыбнуть» собеседника и под эту улыбку «протолкнуть» ему что-то. Задание, внушение, свое убеждение. Так легче проскальзывает. Нужно дать человеку первичный импульс к действию, своеобразный «пинок». Бывает так, что человек расслабленно сидит, и ему лень что-то делать, у него в этот момент спокойное умиротворенное состояние. И для того чтобы его растормошить, применяется вот этот первичный телесный импульс. Имеет смысл по-доброму пошутить и похохмить, как это делают пьяные, когда они в хорошем настроении ☺. Когда вы даете человеку инструкцию, вы делаете это энергично, вплоть до того, что при необходимости берете человека под локоть, поднимаете с кресла, хлопаете по спине и отправляете на три веселых буквы. Вы не обязаны помогать человеку выполнять поручение. Вам достаточно просто податься корпусом вперед, поддержать его за локоть и похлопать по спине, и тогда человек оторвет свою задницу от дивана и пойдет, например, включать кондиционер или наливать чай.

А вообще, это надо показывать.

Даже когда вы серьезно говорите: «Дай ручку! Залезь на стол! Потанцуй на столе!», все равно про себя думаете: «Что за чухню я несу, что за пургу?» Главное, чтобы человек не видел, что вы надрываетесь от смеха. Морду тапком. Очень серьезно! Когда внутри ржешь до коликов в животе, а снаружи морда тапком — такая методика работает просто супер. А когда вы начинаете заморачиваться: «А вдруг ничего не получится, вдруг он отморожится?» — тогда ничего не получается. Когда начинаются серьезные загоны — получается гниль. Если отшучиваться так, играючи — красиво получается. Фишка заключается в том, что люди начинают отмораживаться, когда вы невербально посылаете сигналы враждебности и агрессии. Если вы невербально посылаете сигналы расположения, дружелюбия, легкого юмора, шарма и не показываете агрессивности — действует основной принцип «не напряги». Надо ска-



зять так, чтобы человеку было легко исполнить вашу просьбу. Если вы невербально показываете какую-то агрессивность, враждебность — вы этим человека напрягаете. Даже если человек уже готов выполнить вашу инструкцию, плохой невербаликой вы похерите все начинание. И, соответственно, можно продать любое нужное вам предложение под хорошую невербалику.

Можно агрессивно воздействовать на человека, но это ресурсозатратно. Все равно потом какое-то время будет мандраж. Если будете постоянно на нервах агрессивно продавливать людей, то посадите себе и почки и желудок, вам это слишком дорого обойдется впоследствии. Да, люди будут вам подчиняться. Но дорогой ценой.

Как только вы начинаете напрягаться сами — тут же это передается собеседнику. А если у вас очень серьезное выражение лица, но внутри вы посмеиваетесь над тем, что говорите — «хы, какую чушь я сейчас говорю ☺», — то, как показывает практика, человек не напрягается.

— Так, Иван Иванович, если вы не сделаете отчет, вы вылетите с работы с большими штрафами, давайте сделайте это поскорее, чтобы к 8.00 завтрашнего утра это все было сделано. Понятно? Идите и выполняйте прямо сейчас!

Если вы скажете то же самое требование, но внутренне будете как-то рассержены, в негодующем таком состоянии, то человек окрысится против вас. Это на 100% действует. Неизвестно, по каким каналам это передается — энергетическим, неэнергетическим, — но это так. Если вы внутренне смее-тесь, это все прокатит. Если вы внутренне сами

напрягаетесь, то собеседник сразу агрессивует. Надо создавать для человека ситуацию, в которой ему будет легче выполнить что-то, чем отказаться.

Смешная деталь на мерзкой морде

Как вы считаете, лучше человека застрашать или, будем называть вещи своими именами, просто подколоть его слегка, чтобы ему было не совсем комфортно, чтобы он себя почувствовал немножечко попавшим впросак? Как показывает практика, подкалывать лучше. Почему? Потому что, когда вы начинаете человека пугать, то этим самым нарушаете принцип «не напряги». Запугивая человека, вы его напрягаете. Человек не любит напрягаться. Страдая человека, вы, по сути, создаете угрозу либо его жизни, либо его здоровью, либо благополучию. Короче, изменяете его жизнь так, что он будет суетиться.

Люди спорят. Самый обыкновенный банальный спор, по ценностям и убеждениям. Один любит смотреть программу «телепузики», а второй — программу «покемоны». И первый второму начинает доказывать, что телепузики круче покемонов, и если что, телепузики покемонов заколбасят. Другой товарищ начинает на него наезжать, что нет, дескать, покемоны заколбасят телепузиков. Или кто-то любит трескать беляш с соленым огурцом и запивать это молоком, а вы считаете, что надо питаться раздельно. И начинаете втирать ему эту идею. В таком споре задача — изменить убеждение собеседника, причем прямо и тупо. Такие споры ни к чему не приводят и отнимают много времени и энергии. Как ведет себя умный человек в та-

ком споре, если хочет добиться своего? Он подмечает в собеседнике или в его словах какую-нибудь смешную деталь.

В самой страшной и мерзкой тетке можно найти смешную деталь. Что-то забавное, от чего у вас будет вот этот самый внутренний смех. Вы находите в человеке маленькую смешную деталь и продолжаете спорить. Наблюдайте при этом, как меняется ваше состояние и состояние вашего собеседника после того, как вы обнаружили что-то забавное. Вы заметите, что вначале человек давился и агрессивировал, когда вы без юмора с ним спорили, и как он начал продавливаться после того, как вы нашли в нем эту самую смешную деталь. Если даже вы не видите у человека никаких смешных деталей, вы можете их представить и нафантазировать! Все упирается только в ваше воображение. Ваше отношение к человеку на самом деле исходит именно из вашего же воображения.

Если находишь смешную деталь, начинаешь относиться к спорщику, ну... как к «дефективному». А у нас так принято, что к «дефективным» мы относимся доброжелательно. Отсюда уменьшается агрессия. То есть, если ты ему раньше готов был пасть порвать за телепузиков, то сейчас ты будешь думать: «ну ладно, дефективный, ну любит он своих покемонов, я же знаю, что телепузики круче».

Когда люди схлестываются не на жизнь, а на смерть, и надо это прекратить и выйти из ситуации достойно как минимум, а как максимум переубедить оппонента, вам прежде всего следует контролировать свои эмоции. Фишка «смешная деталь» помо-

жет вам сохранить лицо, так как если мы находим что-то забавное в собеседнике, то о перегрызании глоток речи быть не может. Основной принцип — игра. Механизм здесь простой: если вы на грани потери контроля в споре, срочно ищите смешную деталь, и вот вам уже пофиг на исход вашего спора. И вот тут главное: когда вам становится пофиг, вы внутренне расслабляетесь, это отражается на вашей невербалике. Вы уже начинаете «играть в спор» и свой «Доширак» двигаете под соусом «бешамель».

История из жизни:

Еду я мимо старой заправки. Надо было пересечь трамвайные пути и свернуть налево, объехав газон. Там был знак «два ряда налево и один направо». Очередь была очень большая. Я встала в третий ряд, думаю, обедеду справа. Когда я подъехала, все поехали влево, освободилось место. Искушение не объезжать было велико, и я сразу сквазанула из третьего ряда налево. А там стоял жирный мент с красной мордой, хоть прикуривай об нее. Я подъехала и показала ему, что не могу подъехать к нему из 3-го ряда. Он остановил движение, и я медленно подъехала к нему, потому что могли быть машины, которые издалека не увидели, как он голосовал.

— Сколько лет за рулем?

— 20.

— Чего так медленно подъезжаете?

— Осторожничаю.

— Что, все 20 лет осторожничаете?

— Практически. Посему у меня только три штрафа.

- Сейчас будет четвертый!
- Спорим на один МРОТ, что не будет?
- Спорим! — Мы с ним заключили пари, ударили по рукам.
- Давайте права и документы.
- Я полезла и говорю ему:
- Знаете, чем дамская сумка отличается от по- мойного ведра?
- Нет. — Он смеется.
- Размерами. — Я стала доставать кошелек, блокнот. На дне у меня была нужная корочка, я ее извлекла, он стал смотреть, потом спросил, где я работаю, и т. д. и т. п. Я была на то, чтобы возникла дружеская нота. Мы похихикали, пошутили, я ему рассказала какой-то анекдот.
- Ладно, езжайте!
- Я сложила вещи, села, открыла окно и говорю:
- Полтинник гоните!
- Как полтинник?
- Я же поехала, штрафа не взяли, проиграли, да- вайте деньги! — Он как начал хохотать, пополам согнулся.
- Сколько стою, уже 30 лет, только я деньги руб- лю, впервые с меня берут!
- Аккуратнее в следующий раз! На этот раз я вас прощаю, в следующий раз остановите и отда- дите мне деньги в двойном размере.
- Я трогаюсь и говорю ему:
- Мне-то надо на заправку опять по перпендику- ляру ехать, я не смогу перестроиться.
- Сейчас я движение остановлю!
- Он перекрыл движение, я трогаюсь и вижу, что на капоте я оставила косметичку. Капот у машины

покатый, поэтому пока я пересеку дорогу, косметичка точно упадет. Я ему это показываю, он сигнализирует, давай-давай, ничего! Я вылезла посередине дороги, взяла косметичку, села, он мне еще послал воздушный поцелуй, я уехала. На следующий день еду там же, он мне машет, козырнул, ну прямо ближайший родственник! Я ему еще показала жест «деньги», он «понял-понял».

Нужно внутренне улыбаться. А одним из инструментов к этому «улыбанию» является поиск в собеседнике смешной детали. И даже если ее нет, ее всегда можно придумать и раздуть. Если у вас состояние поменяется, то и у собеседника оно тоже поменяется. Критичность его восприятия снижается. Разряжать обстановку не обязательно шуткой. Например, общаясь со своим подчиненным не обязательно с ним шутить, достаточно в нем найти смешную деталь. Это вызовет у него приятное состояние и разрядит обстановку.

Каким бы крутанским крутаном человек ни был, на самом деле он мало отличается от всех остальных. Все люди примерно одинаковы. Каким бы человек ни был гением, влиятельным и богатым, на 99% он такой же, как и все остальные. Обычный человек! Но в силу созданных о нем мифов и суждений у вас возникает оценка, которая приписывает ему чуть ли не божественное происхождение. И проявляется это в состоянии, когда кажется, что, дескать, «он такооой, а я на фоне него лох ливерный...». Вот в этом случае ваша задача — представить его в смешном виде. В этот самый момент вы начинаете воспринимать его не как полу-

божественное существо, спустившееся с неба, а как обычного среднестатистического человека. Для того чтобы убрать мандраж перед такими людьми, вы и выполняете это простейшее и элементарное упражнение — ищите в них какую-то смешную деталь или придумываете ее.

Прошло время кумиров!

Еще один вариант смены напряженного состояния на ненапряженное — это вспомнить какого-то человека в своей жизни, к которому вы относитесь по тому же принципу, по какому Ипполит Матвеевич Воробьянинов относился к своей теще: «Клавдия Ивановна была глупа, и ее преклонный возраст не позволял надеяться, что она когда-либо поумнеет».

В жизни каждого человека наверняка встречались такие люди, с которыми не возникает трений, а возникает один «судьбоносный консенсус». Нужно вспомнить из своей жизни человека, к которому возникает именно такое отношение, и провести некоторую аналогию между этим человеком и тем, с которым вы сейчас разговариваете. Найти общие детали. Например, у того нос с горбинкой, и у этого нос с горбинкой. Тот так забавно подмигивает, и этот.

У каждого в школе, в университете, на работе среди знакомых есть люди, которые никак не выделяются из остальных. Никакие. Серые. Их мнение для вас совершенно не имеет какой-то ценности, что бы они ни говорили. Бывают в группе такие ребята. Допустим, кто-нибудь что-нибудь скажет — все смеются. Еще кто-нибудь что-ни-

будь скажет — опять все смеются. Он что-нибудь скажет — все, не сговариваясь, делают вид, что тут вообще никого нет. Про таких еще любят говорить: «Сказал, как в лужу пукнул». У всех вокруг при этом возникает выражение на лице «ну, вы уж извините, он у нас такой». У кого-то возникает выражение лица, что «он вообще не с ним, просто зашел посмотреть на потолок». Такие смешные, нелепые, неуклюжие, неказистые люди, к которым вы относитесь с легким пренебрежением.

Эту фишку хорошо применять к людям, которые сильно сопротивляются, сильно страдают эдаким снобизмом, находятся выше вас по социальному статусу или просто считают себя самыми крутыми крутанскими крутанами. Короче говоря, к людям, перед которыми вы «тушуетесь» и считаете, что они лучше вас. Например, вы идете на встречу со своим начальником или с любой другой важной персоной, и вам надо понизить значимость этой архиважной персоны до уровня, так скажем, приемлемого. К начальнику тоже полезно относиться с небольшим пренебрежением. Ведь если бы не «ошибка природы», то, возможно, вы бы были начальником над этим человеком. Начальники не всегда люди умные и уважаемые. Особенно когда с важной персоной идете общаться, используйте такую фишку, мысленно проведя аналогию этой персоны с тем забавным и нелепым человечком из университета. Можно что-то среднее представить. Только не доводите аналогию до того, что будете прыскать в кулачок и заливаться идиотским смехом каждый раз, когда будете его видеть. Ваша зада-

ча — понизить значимость собеседника, тогда вам будет **легко и просто** ему что-то говорить.

Фишка заключается даже не в том, что именно вы говорите, а в том, что вы при этом **чувствуете** и, как вытекающее из этого обстоятельство, **как** вы это говорите. Бывают люди, которые подстебнут, но обижаться на этот стеб даже особо и не охота. А даже потом, когда вспоминаешь, становится весело. А есть такие люди, которые пытаются шутить смешно, а получается или глупо, или обидно. Как показывает практика, если вы шутите с целью посмеяться, чтобы было весело, то тогда даже самые жесткие, стебные и сальные шутки воспринимаются как «бугага». А если вы хоть на йоту попытаетесь самоутвердиться за счет своего стеба, унижая других, пытаетесь возвысить себя, то люди будут воспринимать ваш стеб как унижение, т. е. как относящийся лично к ним и обидный.

Часть III. МОДЕЛЬ КНУТА

Область применения методики

В любом коллективе, например на работе, в офисе, всегда найдется такой козел, который отпускает шутки а-ля «интеллектуальное превосходство с его стороны» и портит атмосферу. Такие люди считают себя умнее других. То есть они не могут просто нормально выполнять свои обязанности! НЕ МОГУТ!! Им обязательно нужно время от времени выпендриваться и показывать свой псевдоинтеллект. Причем эти шуточки достаточно тупые и дешевые, но у многих людей от них настроение, тем не менее, портится. Если человек совсем психологически слабый, то у него возникает даже тремор конечностей.

Бывает, что так ведет себя именно шеф. Или наоборот, подчиненный — мерзкий тип с бакенбардами, а шеф — интеллигентный мужичок, который не может поставить его на место.

Итак, для чего нужна «Модель кнута»? Чтобы чувствовать себя комфортно в любом коллективе с любыми людьми. Если вы начальник, то вы должны уметь правильно «наказывать» ваших подчиненных в случае, если они не соблюдают свои обязанности. Если вы подчиненный, то вы должны уметь делать так, чтобы руководство, несмотря на свое положение, относилось к вам на равных и уважительно.

Существуют элементарные правила бытовой вежливости. Уровень бытовой культуры в нашей стране по-прежнему оставляет желать лучшего. Далеко не во всех сферах обслуживания работники освоили нормы этикета. Если в гостинично-ресторанном и торговом бизнесах нормой является знание правил этикета, то во всех остальных это, скорее, исключение. Да и на улице, в транспорте не так часто услышишь «будьте добры», «пожалуйста», «извините за беспокойство» и прочие автоматические формулы вежливости. На смену им приходит откровенное бытовое хамство. Хабалка на рынке. Вахтерша, возомнившая себя центром вселенной. У многих интеллигентных людей бывают в жизни ситуации, когда они оказываются беспомощными перед бытовым хамством.

«Модель кнута» применяется к людям, которые ведут себя по-хамски, неадекватно. Иногда некоторые люди ведут себя «неправильно». Есть такие кадры, которые время от времени начинают выпендриваться, начиная от банальной продавщицы, когда вы «имеете неосторожность» прийти за покупкой в тот момент, когда «ее светлость» разговаривает по телефону. И поэтому на ваш вопрос:

— *Вы работаете?* — она отвечает примерно так:

— *Вы что, не можете подождать!! Что за наглые покупатели пошли! Продавщица на пять минут отошла от прилавка, и уже понабежали!! Что вы вообще с утра приперлись! В десять утра все нормальные люди спят! Вы не видите, я с подругой разговариваю!*

«Модель кнута» — это модель общения и влияния на людей, на которых «по-доброму» воздейство-

вать не получается. Ключевые слова — **по-доброму не получается**. «Модель кнута» применяется в тех случаях, когда вас пытаются загнобить в коллективе. Если ваш начальник ведет себя странно и дает какие-то совершенно неадекватные поручения. Если вас постоянно оставляют работать сверхурочно и не приплачивают за это. Если в кругу друзей над вами пытаются насмеяться и всячески задавить. «Модель кнута» нужна для того, чтобы вы могли поставить на место всех, начиная от вахтера, который зарывается, и заканчивая начальником и коллегами по работе. Потому что в любом коллективе есть такие гниды, которые откровенно портят жизнь. Планово капают, капают на мозг и создают нерабочую атмосферу. Мы расскажем о том, как противодействовать таким людям и как воздействовать на них, причем так, чтобы дело не дошло до драки и до откровенной конфронтации, а получилось так, что некоторые из хамов и сами захотели бы с вами подружиться.

Специфика постсоветской действительности

В популярной психологической литературе а-ля Карнеги рассматриваются только два метода — прямой и непрямое воздействие. Дескать, всегда нужно улыбаться, показывать, какой вы добрый и хороший. Причем все это делается мягким голоском и ненавязчиво, сказали фразочку, отошли и ждете, пока «внушение сработает».

Специфика нашего народа заключается в том, что тут только по Карнеги жить невозможно. У нас людям надо вдалбливать! Причем не просто вдалбливать, а говорить прямым текстом, повторить не-

сколько раз, потом залакировать, после этого подписать контракт в трех экземплярах и после этого еще звонить каждый день и напоминать:

— Сигизмунд Лазаревич, мы с вами подписали контракт, согласно которому вы должны были прислать рельсы, 20 тонн двутаврового швеллера еще в октябре месяце. А сейчас уже март! А вагонов на моем дворе как не было, так и нет! Где двутавровый швеллер?

— Ну, понимаете, я встал сегодня с утра, у меня появились некоторые проблемы, я в носу не поковырялся... какие рельсы...

Вот на таких людей «пряником» воздействовать бесполезно! Это специфика постсоветской провинциальной жизни. Вы можете перед ним хоть плясать, хоть плакать, своих рельсов с двутавровым сечением вы все равно вовремя не получите.

История из жизни:

Я у себя в квартире делаю ремонт. Мне кухню везут уже месяц. Там должна быть для сушки посуды одна железная деталь, на которую вешаются всякие кружки и стаканы, чтобы них вода стекала. Размер сушилки из ЛДСП — 517 мм. Та железная штука, на которую вешаются кружки, должна быть тоже 517 мм, для того чтобы она нормально влезла в это ЛДСП. ЛДСП они мне привезли три недели назад, а вот эту железную штуку они мне привезли 520 мм. И ни у кого из рабочих не было под рукой болгарки, чтобы спилить эти долбаные 3 мм, и вот прошло уже три недели, я им звоню каждый день и напоминаю об этом. А у меня стоит ремонт, потому что я не могу поста-

вить эту сушку, пока не привезут эту штуку. При всем при этом я им еще не заплатил 6 тыс. Я уже звоню и спрашиваю «Вам что, деньги не нужны? Ну, пожалуйста, эта штука стоит 400 руб., я пойду ее куплю или вообще сам вытплю болгаркой!». Им уже деньги не нужны!

Вот это специфика нашей жизни и нашего бизнеса. Людей даже денежкой не замотивируешь. Так что если надумаете открывать свой бизнес, будьте готовы к тому, что вам придется приходиться каждое утро и долбить перфоратором в лоб какому-нибудь козлу, чтобы он таки сделал свои ПРЯМЫЕ обязанности! Чтобы он оторвал свою жопу от дивана и сделал то, что должен делать, даже не замечая, на автомате, как само собой разумеющееся.

В цивилизованных странах вы просто приходите куда-то, вы знаете свои конкретные действия, которые должны сделать для того, чтобы железобетонно получить конкретный результат. Причем в тот срок, который оговорен в контракте. Там никто не путает никакие цифры, там никто ничего не забывает, не откладывает никакие бумажки в сторону, чтобы они куда-то пропали. Там нет такого: договорились с человеком о каком-то серьезном деле, и вот в самый важный момент вы ему звоните, а он не берет трубку, потому что вчера он вдруг решил выпить с друзьями, и теперь никакой. У нас же это называется «русская душа».

В цивилизованных странах действительно можно жить по Карнеги, там можно применять только «метод пряника». Потому что вы точно знаете, что если вы даете такому-то человеку такой-то «пряник»,

то вы получите то, что вам нужно, вовремя причем именно в том виде, в каком это и должно быть. Там нет подобного отношения: «а, это не особо важный клиент, поэтому можно не торопиться выполнять его заказ». А если что-то такое все же случается, например, в вашем гамбургере попадет кусочек картона, то перед вами трижды расшаркаются ножкой и в качестве возмещения морального ущерба принесут бесплатно еще три гамбургера.

Наших людей только улыбкой не проймешь. То же самое касается семьи и личных отношений. Большинство людей — такие интересные существа, что спокойно жить не могут. Пока с ними ведешь себя по-хорошему, они будут выпендриваться, доставать и просто мешать жить. Как-то слишком спокойно им живется. Все хорошо! Подозрительно жизнь кажется малиной. Дал втык — на две-три недели хватает. В это время все более или менее в порядке, потом опять начинают выпендриваться. Еще разок поставил их на место — опять на какое-то время хватило. Есть такие люди, которые любят устраивать скандалы, показухи и истерики, демонстрировать обиды. Наехал на такого — все нормально, на неделю-две хватает, истерик нет, процесс идет. Только вот по-доброму не получается!

Для того чтобы в вашей жизни не было нервозности, истерик и «ах, я же такой добрый и хороший, а меня так обидели, нет на свете справедливости», сразу закладывайте в свою коммуникацию и в свои отношения добрую дозу кнута в нужный момент. Мы не говорим, что сразу нужно рвать и быковать на каждого встречного. Но и не надо затягивать в том случае, если этот человек ведет

себя по-хамски. Потому что как у нас любят делать? Сначала мы все такие добрые и пушистые, мы по-хорошему строим коммуникацию, пытаемся объяснить популярно и по-человечески, навязываемся в друзья и задаем вопрос: «как поживают твои дети?», но человек этого не понимает. Он может козлить и даже специально мешать жить. И это накипает у вас, дескать: «я к тебе так положительно отношусь, а ты ко мне, как к врагу!». Из-за этого снова начинаются скандалы, истерики и нервные срывы. Кто-то на работе держит себя в руках, а потом приходит домой и начинает срывать злость на близких людях. Или, наоборот, проблемы в семье, муж козел. Вместо того, чтобы поставить мужа на место или просто развестись, женщины дома терпят, а потом приходят на работу и начинают там срывать всю злобу. Если дерьмо накапливается, то оно имеет тенденцию потом выплескиваться по закону сообщающихся сосудов.

Как правильно относиться к такого рода людям, которые создают прецедент для появления отрицательных эмоций в вашей жизни? Не реагировать на них — не вариант, потому что очень трудно эмоционально не зацепиться, когда вас гнобят с чувством, с толком, с расстановкой и по технологии. У большинства людей изумительно развит навык «как правильно доставать других». Что-что, а это реально умеют! А вот как от этого защищаться правильно — технологии уже нет.

В таких ситуациях к людям надо относиться не как к людям. В таких ситуациях нужно относиться к людям как к МЕХАНИЗМАМ. Механизм сломался, он не функционален. Поэтому вы задаете

себе вопрос: «Что я в данный момент должен сделать, чтобы механизм снова заработал?». Любое вмешательство в данный процесс должно быть технологичным. Никто не говорит, что вы не должны орать! Если надо, поорите.

История из жизни:

Я когда ору, то в этот самый момент про себя усмехаюсь: «Ха, как смешно я себя веду. Хороший актер! Какой я веселый человек, какая у меня истерика». Я могу бегать по помещению, размахивать руками, пинать предметы и обещать «неправильному» человеку, что я его «положу», но при этом я сохраняю абсолютную ясность мыслей. Я полностью себя контролирую. Я веду себя так исключительно потому, что этим самым я быстро получаю нужный мне результат.

Гитлера его приближенные звали за глаза «ковроедом». Когда он впадал в иступленную ярость, то просто падал в пароксизме на пол и начинал грызть край ковра. Это приводило окружающих в шок и трепет. Кто-то из «небожителей» того времени имел привычку топтать свое кепи. Когда с утра ожидалась выволочка подчиненных, он просил адъютанта принести его старое кепи. Портить новую вещь он, видимо не хотел, поэтому в нужный момент доставалось это старое кепи, кидалось на пол и топталось. Такой успокаивающий ритуал. А Никита Сергеевич любил говорить: «Где мой дежурный ботинок с подкованной подошвой?».

Кому это вообще надо?

Вам надоело, что:

- Вас постоянно учат жизни и указывают вам на ваши недостатки?
- Ваш начальник, пользуясь служебным положением, присваивает себе ваши заслуги и затыкает вам рот, унижая вас?
- Вы слишком часто слышите в свой адрес слово «должен»?
- С вами обращаются эгоистично?
- С вас слишком многого требуют и редко чего отдают взамен?
- Вы не можете сказать «нет!» так, чтобы это действительно звучало как четкий отказ?
- Вам постоянно стремятся навязать свою идеологию невезения: «Да ничего у тебя не получится»?
- На вас постоянно наезжают и хамят вам?
- Вы не вступаете в спор, потому что заранее боитесь проиграть его?
- Вас постоянно перебивают и не дают сказать слова?
- Вы не можете сопротивляться моральному давлению?
- Просьба начальника — это всегда приказ и его нужно обязательно выполнять?
- Люди не воспринимают вас и ваши слова всерьез?
- Когда на вас наезжают, вы не можете ничего ответить?
- Вас называют бесхарактерным человеком?
- Вы не можете сопротивляться наглости и хамству?

- *Вы боитесь отстаивать свою точку зрения и свои интересы?*

И вы хотите:

- *Чтобы руководство, несмотря на свое положение, относилось к вам на равных и уважительно?*
- *Чтобы вас просили, а не приказывали вам?*
- *Чтобы с вашими интересами считались и прислушивались к вашему мнению?*
- *Чтобы вас благодарили за помощь и услуги?*
- *Чтобы в ответ на вашу помощь люди отвечали помощью и благодарностью?*
- *Уметь отказывать людям так, чтобы они это понимали?*
- *Уметь избавляться от навязчивых людей и зануд?*
- *Чтобы люди уважали вас как личность и с пониманием относились к вашим интересам и увлечениям?*
- *Быстро давать отпор беспардонным людям, завистникам, хамам и уметь ставить их на место?*
- *Уметь отстаивать свое мнение в споре?*
- *Чтобы на работе вам не давали глупых и не относящихся к вашим обязанностям поручений?*

Ударили по щеке — дай в глаз.

Метод «Адекватного реагирования»

Всех нас с детства приучали быть всегда этикими натужно вежливыми. Если вдруг что-то где-то у нас начинало свербить от обиды или возмущения, следовало сразу в себе это чувство задавить. Мы же культурные и вежливые люди; если что-то в человеке раздражает, ну и плевать! Главное — не

обидеть собеседника. А для этого нужно подавить в себе раздражение. Задача сильного человека, наоборот, отлавливать в себе это состояние, запоминать его и максимально усиливать. Акцентировать на нем свое внимание. Что-то гложет, а что, непонятно, и ваша задача — найти, где именно гложет и с чем это конкретно связано.

Например, вам не нравится прическа вашего собеседника. Ну, вот не нравится! И вы про себя отмечаете, что его прическа откликается у вас в животе некомфортным ощущением. Или собеседник жует жвачку и чавкает, а у вас это откликается неприятным ощущением в груди. То есть вместо того, чтобы нормально разговаривать и обсуждать дело, он жует жвачку и отвлекается на всякие мелочи. Формально, вы с человеком просто разговариваете, а параллельно для себя фиксируете собственные ощущения.

История из жизни:

Может быть, во мне мало находчивости и именно поэтому я предпочитаю не идти напролом и уходить от некоторых ситуаций. Например, меня раздражает, когда человек грызет семечки в автобусе. Но мне нужно очень сильно возмутиться, чтобы в эту ситуацию вклиниться. У меня большое терпение, я всегда ухожу от таких ситуаций, хотя они мне и неприятны. Я боюсь ввязываться в какие-либо разборки. Мое замечание не исправит человека, он только может на мою голову вылить ушат грязи, от этого мне будет еще хуже, именно поэтому я предпочитаю не вмешиваться. Я не буду жаловаться на хамоватых офи-

цианток. По-настоящему отругать их я не смогу. Я просто постараюсь больше не приходить в это кафе и другим отсоветую.

У людей, умеющих технично ставить на место недекватов и хамов, очень чуткое и болезненное реагирование на любые, даже очень мелкие и незначительные косяки, которые совершают люди. Им банально может не нравиться та поза, в которой сидит собеседник. Или то, что он жует жвачку. Или он как-то не так улыбается. Или произносит слова-паразиты, такие как «ну», «это самое», «как бы», «типа» и т. д. К природным данным они, конечно, не привязываются, потому что тут уже человек сделать ничего не может. Они привязываются только к тому, на что человек в состоянии повлиять и контролировать. Они очень остро и даже болезненно ощущают, у них прямо свербит в одном месте, если кто-то делает что-то не так. Поэтому если вы тоже хотите уметь ловко и технично строить людей, у вас тоже должна присутствовать такая фишка. Хотя бы минимально!

На самом деле, это чувство есть у всех. Просто обычно с детства ее дают всевозможными псевдоинтеллигентскими убеждениями а-ля «будь вежливым, всегда улыбайся» и т. д. А мы как раз говорим о том, что такое чувство следует культивировать в себе, потому что это хороший показатель лидерства. Причем это умение раздражаться вам дает ваше собственное тело, которое никогда не врет. Оно дает вам достоверную информацию, что что-то не то, с вами ведут себя не так, как вам хотелось бы. Первичный ключ — это именно ощущения в

теле! И если с детства у вас это задавлено псевдоинтеллигентским воспитанием, то всю свою жизнь вы будете считать, что если человек вам гадит, то вы все равно должны все это проглотить, съесть и не поморщиться. Причем нужно не просто съесть, а еще и с улыбкой, по Карнеги.

Так вот, на неадекват нужно реагировать именно как на неадекват. Вы оцениваете даже не само поведение человека, а свои **внутренние ощущения** относительно этого поведения. Если вы видите, что человек ведет себя, например, на 2,5 пункта, т. е. улыбается, достаточно доброжелателен и вежлив, делает, в общем-то, то, что и должен делать, то ваша доброжелательность, ваше хорошее отношение к нему должны быть тоже примерно в этом промежутке от 2 до 3 пунктов. Ни больше, ни меньше. Потому что если вы будете вести себя с ним на 4–5 пунктов, т. е. шаркать перед ним ножной и натужно показывать ваше к нему замечательное отношение, то он почувствует подвох. К тому же если делать человеку слишком хорошо, он начинает борзеть, причем бессознательно. Не нужно создавать таких прецедентов! Поэтому ваше реагирование должно быть адекватно поведению вашего собеседника.

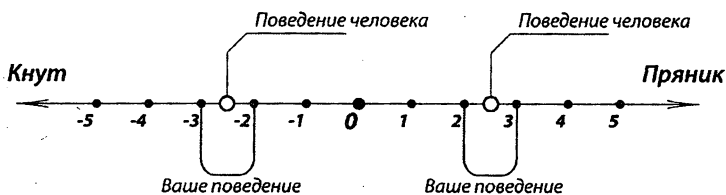


Схема 2

Если вы чувствуете, что человек вообще хамит и ведет себя мерзко, жует жвачку, ноги положил на стол и ковыряется в ногтях, при этом слушает вас краем уха, то ваше ощущение сразу вам про-сигнализирует, что относиться к нему надо где-ни-будь на уровне минус 3,5 пункта. Опять же, быковать сверх меры не нужно. Не нужно приставлять ствол к башке, что будет на уровне минус 5—6 пунктов. Не нужно сразу брать кусок асфальта и бить вгрызло.

Как делают люди, начитавшиеся Карнеги? Вместо того, чтобы воздействовать на минус 3, они начинают тужиться максимум на минус 0,5, дескать: «Ну, вы же работаете... может быть, вы меня слушаете... начальник сказал...». То есть кнут применяется, но на уровне детского лепета.

Утилизация бытового хамства.

Прямой кнут:

Как-то вечером я ехал домой на автобусе, спокойно так ехал, никого не трогал. Заходят на одной остановке трое молодых людей — два парня и девушка — и становятся в промежутке между передней дверью и турникетом. Одну остановку проехали так, две... На второй остановке водитель им и говорит: «пройдите в салон, не загоразживайте мне обзор в зеркала». Они ему отвечают, что они выходят на следующей остановке. Водитель начинает с ними препираться, дескать, если у них нет билетов, то пусть пролезут под турникетом, и сам им это демонстрирует — пролазит под турникетом в салон, выходит через дверь и заходит обратно. Авто-

бус стоит. Пассажиры молчат. Водила препирается с пьяным молодняком. «Пообщались» они так минут 10, молодежь уходит не хочет, напирая на то, что «нам еще одну остановочку проехать, ну что вам, жалко что ли?».

Водителю это дело надоело, он сказал в пространство что-то типа: «... пока мне обзор загораживают, автобус никуда не поедет». Сел в кабине и сидит. Автобус стоит, люди молчат, уроды стоят на первой площадке.

Я так постоял, постоял, и как меня взбесит эта ситуация!! Повернулся я к кабине и как заору матом на весь автобус, что если эти козлы не выйдут сейчас же, то я сам лично им задницы поразрываю на куски и куски эти им в горло позатолкаю. Еще и водителя покрыл заодно, проорав, что если эта сука не поедет, то и он огребет. Видя такой поворот, пьяные отморозки как-то тихо вышли, автобус завелся и поехал...

Одна тетка, которая стояла рядом, послушав все эти оры и увидев такое разрешение ситуации, заявила мне: «Как вам не стыдно кричать матом, МЫ были о вас ТАКОГО мнения...». До сих пор я не могу понять кто это «мы» и какого именно мнения «они» обо мне были. Я ей быстренько объяснил, что я хочу домой, есть и спать, и если для того, чтобы попасть туда, мне надо будет покрыть матом нескольких уродов, то я это сделаю. Мадама так и не поняла и продолжала меня грузить всякой моралью, что я, дескать, неправильно поступаю, выкрикивая матерные угрозы в адрес пьяных уродов...

Суть в том, что результат был получен. Козлам было указано на их место, автобус поехал, я пришел домой, как и рассчитывал.

На одно и то же поведение человека у разных людей будет разная реакция. Хотя многие люди в своем поведении постоянно оглядываются на окружающих: «А вот что бы сказал Сигизмунд Лазаревич, уважаемый человек, на моем месте? А как бы он поступил?». Суть этого поведения идет из детства. Ребенок воспринимает мир не таким, какой он есть на самом деле, а исключительно с оглядкой на родителей. Поэтому этот поведенческий паттерн (суть привычка) всасывается с молоком матери на всю жизнь. Существует хорошая поговорка: «В России дети становятся взрослыми с выходом на пенсию». Суть «взрослости» заключается не в том, сколько у вас ученых степеней или сколько у вас людей в подчинении. Суть взрослости определяется очень просто: возвращаете ли вы этот мир от себя или нет! Эгоцентричны вы в своем поведении или нет. Какое место в вашей жизни занимает ваша **собственная точка зрения и ваше собственное мнение.**

Мы не собираемся морализаторствовать на страницах этой книги по принципу «а почему ты считаешь, что только твое мнение правильное?!». У нас взгляд сугубо прагматичный! Вы конкретно чувствуете, что с вами как-то не так себя ведут, и это отзывается у вас неприятными ощущениями в теле. И неважно, «правильно» ли это, «морально» ли это! Критерий определения отношения и поведения к этому человеку один — **собственные ощущения!**

Триггер именно в вашем теле. Критерий определяется не тем, что вам сказали в детстве, не тем, какие книжечки вы читали («с девушками так нельзя и вообще с людьми надо быть всегда вежливыми» или «в 7-е лунные сутки нельзя грубить людям, потому что от этого ухудшится карма»). Избавляйтесь от этого бреда! Все, что вы делаете, — это по **собственным ощущениям** отслеживаете свою реакцию на поведение собеседника и уже по этим ощущениям строите свое поведение по отношению к нему! Мир устроен по-мясному просто. Мы все сделаны из мяса.

Другой вопрос: насколько вам нравится ваша же реакция. Есть такие люди, которым если подмигнешь «как-то не так», у них тут же глаза наливаются кровью и раздается истошный вопль «Не нервируй меня!!! Не перебивай меня!!!».

История из жизни:

*У меня был знакомый, которого если просили по-
дать кружечку, сразу начинало бычьить. Просьбу
он воспринимая, как наезд и личное оскорбление.
Приходилось тщательно фильтровать все свое
поведение, чтобы не получить заточкой в почку.
Наверное, ему это нравилось, потому что он не
изменял своей реакции. К счастью, мое общение с
ним продлилось недолго.*

Поэтому, если вам не нравится ваша реакция на поведение собеседника, то ее можно изменить. Как изменять свои подсознательные поведенческие программы, смотрите на нашем сайте www.sweet-world.ru в разделе «Ресурсный».

Куда именно бить? Калибровка слабых мест

После того как вы определили, что именно в человеке вас раздражает, ваша задача — устранить это ощущение! Вы устраняете в человеке раздражающий вас фактор, и ваше состояние меняется. Лучше всего, если переходить с негатива на позитив или хотя бы на нейтральное состояние.

Как это сделать? Грубо говоря нужно стращать и запугивать человека. Но запугивать нужно правильно. Запугивание начинается с того, что вы отслеживаете у человека слабые места. Выясняете, чего он боится и опасается. И после этого даже не надо жать на эти места, вы даете понять, что можете на них жать!

У каждого человека есть свои слабые места. У КАЖДОГО!! Это первая лемма (утверждение, которое принимается без доказательств). Вторая лемма — всем людям свойственно стремление к комфорту и боязнь этот комфорт потерять.

К поиску слабых мест не нужно приплетать «психологию». Что такое психология, по сути? Это набор обобщений. По принципу «кому-то когда-то что-то показалось, и теперь он рассказывает, что так у всех». Далее следуют все эти интроверты, акцентуация, из этого идут выводы вселенского масштаба, что, дескать, если человек такой-то, то у него есть такие-то страхи, комплексы, а нравится ему то-то и то-то. Это все полный бред! Поэтому мы не предлагаем никаких жестких критериев и не утверждаем, что «если вы видите, что человек в оранжевой рубашке, то, наверное, у не-

го акцентуация и, следовательно, у него есть страхи перед черными кошками». И не делаем из этого далеко идущие выводы, что ему нужно заниматься политикой. И не приплетаем для подтверждения своих бредовых умозаключений тесты из 400 000 вопросов на тему «узнай, кем ты должен работать».

Разумеется, с опытом именно техничного общения у вас нарабатывается какой-то свой собственный опыт, какие-то свои собственные, работающие именно У ВАС, обобщения, которыми вы будете пользоваться. Но, опять же, они не будут стопроцентными. Опираясь на них, вы будете калибровать человека в каждый момент времени. Конкретного человека в отдельный момент времени! Да, вы опираетесь на прошлый опыт, но ГЛАВНОЕ — это то, что вы наблюдаете именно сейчас и именно у данного человека, а не какое-то «психологическое описание» из глянцевого журнальчика. Вы не относите его ни к какой группе. Это просто один-единственный человек, другого такого нет. Калибруйте!

Мозг наш так устроен, что ему легче упрощать. Для этого существуют все эти обобщения и подразделения на категории. Отдельные моменты вносим в группы. Группы слагаем в какие-то общности. Некие общности относим в определенные ряды. А дальше оперируем уже какими-то категориями, понятиями и т. д. Этим часто грешат девушки, особенно в плане отбора партнеров. Приходишь в красивой одежде в клуб — и парни сами к тебе подсаживаются, завязывают разговор, общаются и т. д. Приходишь в тот же клуб в какой-нибудь задрюпанной рубашке, штанишках — и на тебя смотрят:



«как ЭТО сюда попало?!!». Вы можете быть хоть миллиардером, но если вы в затрапезной одежде, то никто в вас не заподозрит успешного бизнесмена, а будут относиться к вам как к «инженеру на выданье». Вот к чему приводят обобщения!

Среднестатистическая женщина гораздо лучше сходу видит слабые места и вообще подноготную других людей, чем мужчина. Межполовые отношения обычно строятся на том, чтобы находить слабые места своего партнера и на них играть. Вот такая сермяжная дрессировка. Суть влюбления заключается в **невротизации** полового партнера. Вы берете объект, выясняете его подноготную, что он, кто он, как он и со сколькими. Причем подноготную не в

плане, где и со сколькими он/она спали, а где и как они росли, какие были травмы в детстве, какие были страхи, какие были родители. И играете на этих струнках. Причем играете достаточно тонко, с пробросами и намеками. С опытом это все приходит и выполняется автоматически.

Ипполит Матвеевич никогда еще не имел дела с таким темпераментным молодым человеком, как Бендер, и почувствовал себя просто плохо.

— Ну, знаете, я пойду, — сказал он.

— Куда же вы пойдете? Вам некуда торопиться. ГПУ к вам само придет.

Ипполит Матвеевич не нашелся, что ответить, растегнул пальто с осыпавшимся бархатным воротником и сел на лавку, недружелюбно глядя на Бендера.

— Я вас не понимаю, — сказал он упавшим голосом.

— Это не страшно. Сейчас поймете. Одну минуточку.

Остап надел на голые ноги апельсиновые штиблеты, прошелся по комнате и начал:

— Вы через какую границу? Польскую? Финляндскую? Румынскую? Должно быть, дорогое удовольствие. Один мой знакомый переходил недавно границу, он живет в Славуте, с нашей стороны, а родители его жены с той стороны. По семейному делу поссорился он с женой, а она из обидчивой фамилии. Плюнула ему в рожу и удрала через границу к родителям. Этот знакомый посидел дня три один и видит — дело плохо: обеда нет, в комнате грязно, и решил помириться. Вышел ночью и по-

шел через границу к тестю. Тут его пограничники и взяли, пришили дело, посадили на шесть месяцев, а потом исключили из профсоюза. Теперь, говорят, жена прибежала назад, дура, а муж в допре сидит. Она ему передачу носит... А вы тоже через польскую границу переходили?

— Честное слово, — вымолвил Ипполит Матвеевич, чувствуя неожиданную зависимость от разговорчивого молодого человека, ставшего на его дороге к бриллиантам, — честное слово, я подданный РСФСР. В конце концов, я могу вам показать паспорт...

— При современном развитии печатного дела на Западе напечатать советский паспорт — это такой пустяк, что об этом смешно говорить... Один мой знакомый доходил до того, что печатал даже доллары. А вы знаете, как трудно подделать американские доллары? Там бумага с такими, знаете, разноцветными волосками. Нужно большое знание техники. Он удачно сплавлял их на московской черной бирже; потом оказалось, что его дедушка, известный валютчик, покупал их в Киеве и совершенно разорился, потому что доллары были все-таки фальшивые. Так что вы со своим паспортом тоже можете прогадать.

Ипполит Матвеевич, рассерженный тем, что вместо энергичных поисков бриллиантов он сидит в вонючей дворницкой и слушает трескотню молодого нахала о темных делах его знакомых, все же никак не решался уйти. Он чувствовал сильную робость при мысли о том, что неизвестный молодой человек разболтает по всему городу, что приехал бывший предводитель. Тогда — всемо конец, а может быть, еще посадят.

— Вы все-таки никому не говорите, что меня видели, — просительно сказал Ипполит Матвеевич, — могут и впрямь подумать, что я эмигрант. — Вот! Вот это конгениально. Прежде всего, актив: имеется эмигрант, вернувшийся в родной город. Пассив: он боится, что его заберут в ГПУ.

— Да ведь я же вам тысячу раз говорил, что я не эмигрант!

— А кто вы такой? Зачем вы сюда приехали?

— Ну, приехал из города N по делу.

— По какому делу?

— Ну, по личному делу.

— И после этого вы говорите, что вы не эмигрант?.. Один мой знакомый тоже приехал...

Тут Ипполит Матвеевич, доведенный до отчаяния историями о знакомых Бендера и видя, что его не собьешь с позиции, покорился.

— Хорошо, — сказал он, — я вам все объясню.

Илья Ильф и Евгений Петров.

«Двенадцать стульев»

По наблюдениям, от 0 до 2—3-го пункта лучше всего использовать «непрямой кнут». Чувствуете разницу между прямым и непрямым кнутом? Совсем прямой кнут — это когда вы прямо сообщаете человеку: «не сделаешь — порешу». А непрямой кнут — это всевозможные намеки, шуточки с подколом и т. д. Именно это и надо использовать вначале, если человек ведет себя еще не совсем неадекватно. Когда неадекватность переваливает за 3 пункта, то такие типы намеков уже не понимают. Вот в этом случае уже используется «прямой кнут», когда вы его приструняете прямым указанием на то, что с ним будет, если

он продолжит так себя вести. Метод прямого кнута широко применяется, если к вам на улице подходят мальчишки а-ля «сэмки, кэпка».

Диктатура и тирания

Приведем отрывок из книги Юлия Дубова «Большая пайка». По этой книге снимался фильм «Олигарх».

— Я не буду проводить революционных аналогий, они здесь излишни. Просто есть определенные законы. Между большим бизнесом и большой политикой никакой заметной разницы не существует. Просто представим себе, мы с вами желаем построить идеальную политическую систему. Можно по-всякому объяснять, что это такое, но два условия обязательны. Первое — это ее универсальность. Два человека участвуют в этой системе, три или миллион, неважно. Система должна работать без сбоев. И второе условие — система должна вырабатывать непротиворечивые решения, которые понятны всем и каждому, иначе это не система, а бред. Теперь вы можете добавить сюда все, что угодно. Например, идеалы христианства или диктатуру пролетариата. Это лишь только затушит общую картину и по большому счету ничего не изменит. И знаете, как выглядит эта идеальная политическая система? Диктатура. Железная, беспощадная диктатура, и никак иначе. Любая другая система либо не универсальна, а значит, непригодна, либо противоречива, и с течением времени ничего кроме насмешек над собой производить не сможет. Если вы строите

крупный бизнес, делать это можно только исключительно на такой основе.

Герои книги разбирались в различиях между большим бизнесом и большой политикой. Мы от себя добавим следующее. Любые отношения с противоположным полом (или не с противоположным полом, кому как больше нравится) строятся на том, что либо ВЫ диктуете условия, и вас слушают, либо ВАМ диктуют и вы слушаете. Иначе отношения разваливаются, потому что по-другому быть не может. Но проблема заключается в том, что детей воспитывают на одних идеалах, а в нормальной функциональной жизни действуют совершенно другие идеалы. Либо вы, так или иначе, навяжете свою волю и подстроите под себя окружающих в каждой отдельной, маленькой или не очень, системе, либо на вас будут ездить! Вам будут привозить детали размером 520 мм вместо 517 мм, причем с опозданием на месяц. Вот там система не построена! И самое страшное, что на этих гоблинов даже нет рычагов воздействия. Жаловаться боссу бесполезно, потому что он и сам такой же дефективный баран, как и его сотрудники. Максимум, что можно сделать, это просто не заплатить. Потому что мы живем в изначально дефективной системе. Таков наш менталитет...

Если же вы не стеснены какими-то обстоятельствами и жесткими критериями, то стремитесь вернуть эту жизнь и этот мир от себя! Не так, как вам с детства говорили, не так как вроде бы «должно быть», а так, как **отзывается в вашем теле**. Свербит — не свербит. Отзывается — не отзывается. От

себя! В противном случае, если вы будете действовать по каким-то там стандартам, высосанным из пальца, у вас ничего не получится. Первичный импульс должен исходить именно из тела. Если вы хотите получить от этого мира пользу, комфорт и выгоду, то выбирайте: либо «мораль», либо результативность. Прошло время кумиров. Пришло время снимать розовые очки и развеивать мифы.

Борьба за комфорт. Модель «Альфа-самца»

В длительных отношениях между мужчиной и женщиной очень часто так бывает, что девушка начинает предъявлять какие-то ультиматумы, ставить условия, устраивать скандалы и т. д. Короче говоря, начинает использовать все дешевые приемчики и манипуляции из женского арсенала.

Фишка тут заключается в комфорте. На самом деле, комфорта не хватит на всех. Либо комфортно вам, а вашему партнеру не комфортно, либо комфортно партнеру, а вам нет. Вот так это устроено! Либо мужчина доминирует над женщиной, либо женщина доминирует над мужчиной! Других вариантов нет.

Вы возразите: мол, бывает и так, что мужчина — успешный бизнесмен, а женщина — деловая леди. Они живут нормально и лояльно друг к другу относятся. Никто ни на кого не давит. Но на самом деле это НЕ семейные отношения, это сожительство. Мужчина особо не лезет в жизнь женщины, и она тоже особо не интересуется жизнью своего мужчины. Ребенка родили, с ним возится нянька. Отдыхать они могут по отдельности, вместе толь-

ко с утра кофе пьют и иногда ночуют дома. Вот такую ситуацию мы не рассматриваем! Потому что это, в общем-то, редкость. Мы рассматриваем межполовые отношения между обычными, среднестатистическими людьми.

У восточных народов эта проблема решена изначально. На Востоке по умолчанию женщина внизу, мужчина наверху. Это железно, это как аксиома. Обсуждению не подлежит. Мужик захотел, щелкнул пальцами, баба побежала, сделала. Там нет никаких «а может быть», «а давай так», «а у меня на это есть свое мнение».

А у нас, в нашем прозападном обществе, вследствие **конфликта программ у современной женщины** получается, что она постоянно предпринимает попытки качать права. Потому что у наших мужчин нет четких позиций.

Подробнее об этом читайте в нашей книге «Зверский самец: как стать мега-гуру!»

Что в этом случае делать? Опять же, варианта два: либо вы прогибаете женщину, либо она прогибает вас. Других вариантов нет. Что выбирать — это уже ваше личное решение. Если вы такой мужчина, который хочет именно прогибаться под женщину, и вы сознательно выбираете этот вариант, то, пожалуйста, это достаточно просто, делайте, что она говорит, и все. Удовлетворяйте ее прихоти, делайте так, чтобы только ей было комфортно, а вам нет. Это достаточно легко, тут даже писать особо не о чем.

Если вы выбираете второй вариант, когда женщина прогибается под вас, то тут ситуация следующая.

История одного из наших учеников:

Когда я познакомился со своей будущей женой, она была вся «на погостах». Причем по виду совершенно обычная среднестатистическая баба, но с самооценкой до потолка. Она о себе хрен знает что думала! Ее подружки говорили ей, дескать, ты чего с таким гоблином встречаешься, ты достойна большего! Я целенаправленно понижал ее самооценку. Гнобил. Издевался над ней. Игнорировал. Конкретно сознательно прогибал ее под себя. Допустим, я договаривался с ней вместе куда-то пойти, потом специально на это забивал и, когда она мне звонила раз по пятнадцать, не брал трубку. Я ей звонил только на следующий день и говорил: «Так, что за фигня? Я был вчера сильно занят, у меня появились срочные важные дела! Что ты мне наяривала? Что ты пытаешься на меня наезжать!» Я использовал все те самые дешевые приемчики, которые применяют сами женщины с мужчинами. Я использовал любые методы, вплоть до, в общем-то, неадекватных.

Конечно, если вести себя так с нормальным человеком, то он просто отморозится. Но фишка заключается в том, что если вы хотите именно комфорта в отношениях, то нужно выбирать именно таких женщин, у которых изначально есть предпосылки под вас подстроиться. Если вы будете выбирать сильных женщин «с яйцами», каких-нибудь бизнес-леди, то у вас прогнуть их или не получится, или получится, но с трудом и за долгое время. Только зачем вам это надо? Поэтому, если вы хотите именно для себя комфорта в длительных отношениях, то нужно выбирать достаточно слабых

женщин, которых можно «загнобить», и начать над ними доминировать за достаточно короткий промежуток времени.

Кому-то это все может показаться жестоким и нечеловечным. Но иначе комфорта не будет! Таким господам сразу скажем: вы просто посмотрите на мужчин, которых называют «подкаблучниками». Так что либо вы у нее под каблуком, либо она у вас. Конечно, когда парень нагружен псевдоинтеллигентскими замашками, мол, «девушки — это полубожественные существа», «нужно уважать ближнего своего и все люди равны», тогда он и попадает под женский каблук.

Если она начинает борзеть — нужно ее гнобить. В этот момент надо быть готовым с ней расстаться. Если она тебе ставит ультиматум: «или ты будешь вести себя так, как я хочу, или я ухожу», то нужно быть внутренне готовым сказать: «ну ладно, уходи». Конечно, имеет смысл добавить что-то типа:

— Ты видишь, я работаю? У меня срочное дело, я не могу этого сейчас сделать. Если ты такая неадекватная и не понимаешь элементарных вещей, то уходи. Твое личное дело.

Она, конечно, может и уйти. Но вот судя по многочисленной статистике, женщины, как правило, остаются и начинают лебезить и вести себя крайне адекватно! Поэтому как только она начинает борзеть, выпендриваться и гнуть свою линию — сразу **дрессируйте** ее! Иначе потом в семье будут всякие скандалы, качания прав, «меряние киями» и перетягивание канатов. Если вы хотите получить в результате комфортную семью, надо давить женщину психологически на начальных этапах.

Опять же, все это имеет смысл делать, только если вы собираетесь на ней жениться. А если вы с этой девушкой просто три часа в неделю приятно проводите время «без обязательств», то, конечно, пусть она будет такой, какая есть.

У многих мужчин случается свой конфликт программ, т. е. они хотят длительных комфортных отношений не абы с кем, а с сильной теткой «с яйцами», самодостаточной и красивой бизнес-леди, с самооценкой выше потолка. Но это невозможно в принципе, потому что это взаимоисключающие векторы. Даже если мужчина «круче» женщины, то у него все равно не получится ее продавить, потому что она сама «крутая» и будет в любом случае выпендриваться. Комфорт будет, когда она очень сильно ниже его по статусу или он сильно ниже ее. Модель мужчины-домохозяина. Если вам комфортно так — делайте так.

Сигналы «прогибания». Когда методика сработала

Вы разговариваете с человеком и в какой-то момент начинаете затрагивать достаточно щекотливую тему. Вдруг вы видите, что в это время человек начинает нервничать.

Существует два критерия, свидетельствующих о том, что человек под вас «прогибается».

1. Объект начинает строиться «снизу»:

а) либо совершает компульсивные движения, либо замирает;

б) переступает с ноги на ногу;

в) начинает сутулиться;

г) совершает мелкие, суетливые движения;

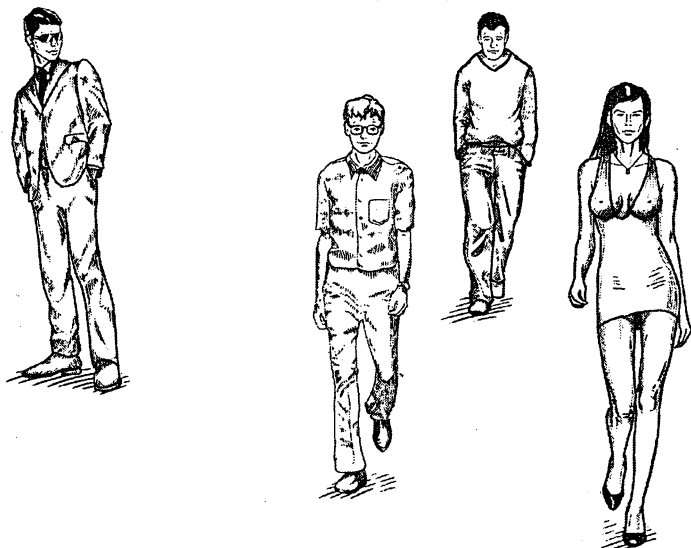
д) начиная говорить, отводит взгляд, а когда заканчивает говорить — смотрит на вас снизу вверх.

2. Сохраняется контакт:

а) внимание направлено на вас;

б) сохраняется выжидающее выражение лица (ожидание рапорта);

в) не делаются попытки уйти.



Таким образом, человек в вас заинтересован. Он под вас прогибается, но при этом рапорт не теряется.

Базовый принцип «Калибруй!», от которого мы отталкиваемся, подразумевает то, что вы постоянно смотрите на объект и замечаете мельчайшие изменения его реакции. Параллельно вы ведете с ним беседу и отслеживаете его сиюминутную реакцию на ваше поведение, на какие-то ваши слова.

Среди академических психологов существует такое поверие, которое массово тиражируется в общественно-популярной литературе: если ваш собеседник сидит в «закрытой» позе, скрестив руки-ноги, то это означает, что этот он по жизни закомплексованный и вообще неудачник, аутичный и разговаривать с вами не желает. И наоборот, если он сидит вальяжно, нога на ногу, то это значит, что он расхлябанный, наглый и уверенный в себе. На самом деле, это ни о чем не говорит! Нас интересует не то, как человек ведет себя перманентно. Нас интересует человек в момент **смены** его поведения. Нас интересуют именно точки бифуркации (раздвоения) поведения, когда функция, говоря математическим языком, меняет знак. Например, человек был бодрый, а тут вы вскользь упомянули про какие-то банковские махинации, он сразу раз — и глаза в пол. Значит, оно! Будем продолжать копать там дальше.

Вы прощупываете почву. Закинули что-то, видите, что человек не реагирует, он как стоял — морда тапком, так и стоит. Значит, не надо давить именно на это, давите на что-то другое. Появился один из признаков, например, он начал ногти грызть, ага, горячо! Прощупываете дальше.

Помните, что есть люди с привычкой переминаясь с ноги на ногу. У них повышенный тонус. Если такой человек в разговоре переминается с ноги на ногу, это еще ничего не значит, просто у него привычка такая. Нас интересуют только те моменты, в которых человек начал приплясывать, а до этого стоял спокойно.

Есть люди с привычкой сутулиться. Поэтому, опять же, мы реагируем только тогда, когда чело-

век до этого стоял весь такой солидный, небрежный и вальяжный и после того, как вы что-то сказали, начал сутулиться.

Компульсивные движения — это движения в никуда, когда человек начинает просто дергаться. А мелкие и суетливые — это когда он начинает судорожно пытаться что-то делать: «Щас, щас, щас... Иван Иванович, где моя ручка... вот, вот, подпишите!». Сразу становится понятно, что человек заинтересован в том, чтобы вы что-то подписали.

— А мои инструкции? — спросил Остап грозно. — Сколько раз я вам говорил, что красть грешно! Еще тогда, когда вы в Старгороде хотели обокрасть мою жену — мадам Грицацуеву, — еще тогда я понял, что у вас мелкоуголовный характер. Самое большое, к чему смогут привести вас эти способности, — это шесть месяцев без строгой изоляции. Для гиганта мысли и отца русской демократии масштаб как будто небольшой. И вот результаты. Стул, который был у вас в руках, выскользнул. Мало того — вы испортили легкое место! Попробуйте нанести туда второй визит. Вам этот Авессалом Мочеизнуренков голову оторвет. Счастье ваше, что вам помог идиотский случай, не то сидели бы вы за решеткой и напрасно ждали бы от меня передачи. Я вам передачи носить не буду. Имейте это в виду. Что мне Гекуба? Вы мне, в конце концов, не мать, не сестра и не любовница.

Ипполит Матвеевич, сознававший все свое ничтожество, стоял понурясь.

— Вот что, дорогуша, я вижу полную бесцельность нашей совместной работы. Во всяком случае, работать с таким малокультурным компаньоном, как вы, из сорока процентов — представляется мне абсурдным. Воленс-неволенс, но я должен поставить новые условия.

Ипполит Матвеевич задыхался. До этих пор он старался не дышать.

— Да, мой старый друг, вы больны организационным бессилием и бледной немочью. Соответственно этому уменьшаются ваши паи. Честно, хотите двадцать процентов?

Ипполит Матвеевич решительно замотал головой.

— Почему же вы не хотите? Вам мало?

— М-мало.

— Но ведь это же тридцать тысяч рублей! Сколько же вы хотите?

— Согласен на сорок.

— Грабеж среди бела дня! — сказал Остап, подражая интонациям предводителя во время исторического торга в дворницкой. — Вам мало тридцати тысяч? Вам нужен еще ключ от квартиры?!

— Это вам нужен ключ от квартиры, — пролепетал Ипполит Матвеевич.

— Берите двадцать, пока не поздно, а то я могу раздумать. Пользуйтесь тем, что у меня хорошее настроение.

Воробьянинов давно уже потерял тот самодовольный вид, с которым некогда начинал поиски бриллиантов. Он согласился.

Илья Ильф и Евгений Петров.

«Двенадцать стульев»

Обычно, когда человек говорит, он смотрит на вас, в глаза или на одежду. А тут он при разговоре начинает отводить взгляд. Это сразу вами считывается. Человек закончил говорить и только после этого поднимает глаза на собеседника и занимает такую выжидательную позицию, как будто смотрит «снизу». «Снизу» берется в кавычки, потому что если собеседник выше вас по росту, то он физически снизу на вас смотреть не сможет. Человек прогибает шею и получается специфическое положение головы, которое невозможно описать словами, а нужно показывать. Коротче говоря, общее впечатление при взгляде на такой объект: «Робко трепещет тварь дрожащая»☺.

При «прогибе» не обязательно должны присутствовать все эти параметры. В общем-то, достаточно двух-трех.

Технология и техника «Модели кнута»

Итак, алгоритм ваших действий:

- 1) выясняем слабые места объекта;
- 2) демонстрируем наличие ресурса, с помощью которого мы можем воздействовать на его слабое место;
- 3) даем понять, что можем применить этот ресурс;
- 4) калибруем состояние объекта;
- 5) формулируем инструкцию.

Если выпендривается девушка, то ее заденут шуточки по поводу ее внешнего вида, по поводу того, где она купила свою одежду:

— *Я смотрю, у тебя такое выражение лица, как будто, по меньшей мере, на тебе надето ты-*

сяч на 20 долларов. Прикольная юбочка, ты ее, наверное, на колхозном рынке купила, и делаешь вид, что она из бутика?

Колхозный рынок, тот же самый «Черкизон», или пресловутые «стразы Сваровски» за 30 рублей из подземного перехода. Это все звучит глупо, но опускает ниже плинтуса. Но применять эту технику следует в том случае, когда девушка начинает конкретно выкобениваться. Не имеет смысла трубить в артиллерию, даже если вы видите какие-то намеки на ее желание вами управлять. Имеет смысл делать это только через два-три ее закидона. Первый закидон можно простить, второй тоже, типа «даю шанс исправиться». Дрессировка начинается где-то с третьего-четвертого закидона, причем, жесткого и особо неприятного для вас. Потому что, как гласит народная мудрость, тот, кто не прощает женщине ее маленькие слабости, никогда не насладится ее большими достоинствами. Но как только слабости становятся большими — вот тут уже полезно дрессировать.

Бывает, выпендриваются псевдоинтеллигентные мальчики. Здесь вполне сойдут шуточки а-ля «интеллектуальное превосходство с вашей стороны», дескать:

— Я, конечно, понимаю, что ты такой умный-умный товарищ, все знаешь, все понимаешь, ты с претензией на интеллект космического масштаба. Ведешь себя прямо как Полиграф Полиграфович Шариков вел себя в присутствии двух человек с высшим образованием! Я все это понимаю и безмерно рад за тебя, но давай все-таки мы займемся конкретным ДЕЛОМ.

Людей очень коробит, когда вы апеллируете к их адекватности. Особенно товарищей с претензией на вселенское знание, которые про себя думают, что им известно вообще ВСЕ и они знают, как устроен мир. Печально, когда приходится встречаться с такими кадрами на работе, в школе, в семье, в институте и даже дома. Постоянно! Уже не разбежишься. Такие товарищи — в каждой бочке затычки, любят доставать и учить жить всех окружающих. Для нашей страны это очень свойственно, не зря же в прошлом мы назывались «Страной Советов». Если вы будете постоянно проглатывать все это дерьмо, то у вас начнет копиться раздражение. Вы будете приходить домой и срываться на своих родственниках, тратить свои нервы.



Одна женщина, с которой мы моделировали ситуации, как-то зашла в некое учреждение, и какой-то хрен начал ее грубо и по-хамски поучать, как правильно что-то там делать. Она ему сказала следующее:

— *Молодой человек, вот когда вы только висели мутной каплей на конце органа своего папаши, я уже это знала.*

Мужик заткнулся и перестал лезть не в свои дела, а начал выполнять только свои прямые обязанности.

Такие острые и хлесткие шуточки работают очень хорошо! Но, опять же, произносить их надо по-доброму. Не нужно делать агрессивное выражение лица. Говорить это нужно даже любя. То есть вы «любите» собеседника и говорите ему такие вещи. Именно при этом сочетании достигается необходимый эффект. Задача заключается в том, чтобы не просто нахамить человеку, а именно воздействовать на него. Причем воздействовать так, чтобы это не переросло в дружескую драку. А для того, чтобы до драки не дошло, лицо должно быть доброе. Подробнее об этом будет рассказано ниже.

Некоторые люди любят чистить ногти при всех и жевать жвачку, когда с ними разговариваешь. Другие же имеют такую привычку: теревить собеседника за пуговицу. Вы тогда говорите:

— *Вы меня не трогайте, а то совсем уже пуговичку с мясом оторвали. Кстати, вы руки сегодня мыли?*

Или:

— *Выплюнь жвачку, а то пломбы вылетят. Что-нибудь такое остренькое и с перчинкой.*

Если вы правильно применили технологию, собеседник впадает в ступор. Другими словами, вы так его поддели, что он даже не знает, что сказать в ответ. И вроде не обидно, и одновременно желание продолжать выпендриваться исчезло. Здесь вы лично для себя должны найти правильный баланс между положительной мимикой и жесткими, хлесткими словами, чтобы желание продолжать выпендриваться или поучать жизни у человека отпало намертво. Если видите, что у оппонента появилась в глазах какая-то агрессия, то вы либо снижаете остроту подколки, либо добавляете сахара в голосе и в мимике. В качестве эксперимента меняйте вашу мимику от нейтральной до позитивной и следите за результатами.

В чем отличие 2-го пункта алгоритма от 3-го? Есть такая поговорка: «Бей своих, чтоб чужие боялись». Имеет смысл не просто намекнуть, что у вас есть молоток, имеет смысл намекнуть, что если нужно, вы этим молотком можете и воспользоваться. То есть вы не просто держите молоток в руках, но еще и можете им замахнуться и врезать, если надо.

Почувствуйте разницу между фразами:

— *Ок, хорошо, тогда к вам придут мои адвокаты, будете разговаривать с ними.*

И:

— *Хорошо, тогда к вам придут мои адвокаты, но они не юристы.* — И потом нужно по-доброму улыбнуться.

И всем сразу все становится понятно. Это не просто адвокаты, это те, которые «не юристы». Разницу чувствуете?

Здесь задача — добиться такого «восточного» чутья. Вы сканируете человека на предмет его ахиллесовых пят и показываете, что у вас есть стрела, которую вы можете выпустить, если понадобится. И стреляете вы, кстати, неплохо. Вы уже нашли слабое место оппонента, вы дали ему понять, что вы его нашли, а потом вы дали ему понять, что вы можете на это место нажать, показав ресурс нажима. И все это по-доброму.

Нет смысла затягивать процесс. Как у нас принято в обществе? Если уже наскочили на противника, то обязательно надо додавить. Если человек без сознания, то надо еще кусок асфальта отломить и врезать ему, чтобы мозги вытекли. Такого не надо делать! Задача заключается в том, чтобы только продемонстрировать кнут. Мы же тут пишем не о том, как кого-то в подъезде бычить, отбирать деньги и раскраивать череп. Нет, мы как раз таки объясняем, как не доводить до драк. Потому что до драк доходит именно в тех случаях, когда уже все протухло на корню. Наоборот, никакой агрессии с вашей стороны быть не должно! Конфронтация начинается именно тогда, когда в вашей интонации и в ваших посылах проскальзывает агрессия и наезд. Ваша задача — ни в коем случае не доводить до наезда! Потому что наезжать имеет смысл только тогда, когда вы прощупали почву, за дверьми стоит ваша охрана и все остальное подготовлено.

Не имеет смысла сильно наезжать, не прощупав почву. Можно привести в пример хоть сколько историй, когда люди наезжали, не прощупав почву, и потом поплатились за это.

Фишка заключается в том, что вы, пробросив пару фразочек, сразу **смещаете фокус** внимания с этой темы на актуальную. Вы проброс сделали, и если человек не полный идиот, он уже все понял. Другое дело, если он тупой. Тогда спасет только бомбовая артиллерия.

Улучшение жизни. Полезные убеждения

У вас не должно быть цели задавить, загнობить и оскорбить. Все только во имя добра! Вы это делаете не ради тщеславия, не ради того, чтобы поднять свою самооценку, унижая других. Не для того, чтобы почувствовать себя пупом земли или шишкой на ровном месте. Ваша задача одна-единственная — чтобы всем было хорошо. А чтобы всем было хорошо, вы делаете так, чтобы этот человек тоже хорошо себя вел и вписывался в окружающую действительность. Вы его улучшаете таким образом! Сейчас вы делаете человеку немного неприятно, чтобы он встал на место и начал функционировать сообразно своему статусу и своим обязанностям.

Например, человек поставил ноги на батарею. Вот, казалось бы, как просто сделать так, чтобы человек убрал ноги с батареи? Как себе человек объясняет, для чего ему воздействовать на того, кто поставил ноги на батарею? «Убери ноги с батареи прямо сейчас, потому что это свинство — ставить в приличном месте грязные копыта на батарею?» Так, что ли?

Когда мы спрашивали людей, участвующих в моделировании, почему они воздействуют кнутом, те отвечали достаточно однотипно:

— Я не мешаю людям жить. Я им помогаю своими замечаниями. Потому что мои «наезды»

направлены на благо мира и на благо того человеку, чье поведение я исправляю. Потому что только по-настоящему добрый человек может позволить себе жестко воздействовать на окружающих для их же блага. Я человеку делаю добро, потому что если я ему не скажу сейчас убрать ноги с батареи, он может где-нибудь в приличном заведении поставить ноги на батарею, или в каком-нибудь клубе, или в другом присутственном месте, просто в силу привычки. Там ему не будут говорить: «уберите, пожалуйста, ваши ноги с батареи». Могут просто подойти и дать в лоб, причем сразу и резко. Я избавляю человека от неприятностей в дальнейшем. Лучше человеку сказать это сейчас, чем потом ему объяснят это популярно другие жестокие люди. Я ему жизнь улучшаю. Или, например, у человека есть привычка жевать жвачку во время разговора. Я-то еще потерплю! Но если он придет на деловые переговоры и там кому-то не понравится эта его привычка, то контракт подписан не будет.

Это те убеждения, которые присущи людям, умеющим ставить на место неадекватов. Такие убеждения, как показывает практика, очень ценны.

У вас же не возникает бешенства или злобы по отношению к ребенку, который что-то делает не так. Вы к нему относитесь по-доброму. Это ключевой момент — по-доброму. Если вы так будете относиться к человеку — у вас не будет дикой невербалики. А чтобы относиться по-доброму, надо поправлять человека своевременно, когда еще не закипело это масло внутри вас. А для того чтобы делать это своевременно, нужно отбросить все те убежде-

ния, которые вы получали в детстве о «псевдовоспитанности». О том, что, дескать, перебивать собеседника — это некрасиво, что сказать человеку о его ковырянии в носу или жевании жвачки — это невежливо. Якобы может не воспринять. Какой нежный человек с тонкой душевной организацией! Сейчас не воспримет — потом получит где-нибудь поддых. Вы-то, может быть, и потерпите, но жизнь его накажет за это.

Убеждение в том, что людей нужно изменять для их же пользы, влечет за собой то, что вы не будете ждать, когда вас по-настоящему выведут из себя. То, что вы не станете этого ждать, означает, что ваши убеждения о псевдовоспитанности исчезли.

Не бывает воздействия «плохого» или «хорошего». Есть только **результаты**, полезные или нет.

Реагирование на хамство и нарушение закона

Наша страна — страна контрастов. Предсказать, что будет завтра, практически невозможно. В большинстве случаев можно только гадать, что тебя может ожидать в ближайшем будущем. Это на Западе прекрасно знают, чего ждать от людей той или иной сферы. Там есть четкие социальные шаблоны поведения. Все знают, как им себя вести, чтобы всем было хорошо и комфортно — и им самим, и тем, с кем они взаимодействуют. Но только не у нас! И вполне понятно, почему! Нашей цивилизации пока всего пятнадцать лет. Люди пока не знают, что такое «хорошо» и что такое «плохо», за что их «похвалят», а за что «поругают». Это на Западе могут уволить, если ты наха-

мил клиенту, а за то, что не улыбнулся, сделают замечание. Кстати говоря, это очень болезненно воспринимают наши студенты, ездящие работать, например, в США, на лето. В цивилизованных странах за нанесение вреда, как физического, так и психологического, можно отсудить неплохую денежную компенсацию. Если на Западе ты, грубо говоря, просто плюнешь не туда, к тебе подойдет полиция и сделает «плохо». Именно поэтому там все такие добрые и вежливые.

Бессознательное человека помогает приспособливаться к окружающей среде. Потому что если все время сознательно думать о том, как стать добрым и хорошим — ничего не получится. Человек не будет менять себя за «обещание светлого будущего». А вот под угрозой выживания будет, причем быстро и с удовольствием! Использование «гуманистических» лозунгов, таких как «Возлюби ближнего своего!», ничего не дает. А вот «Если не возлюбишь, будет плохо!» — совсем другое дело! Глядя на себя со стороны, человек думает — ну я же искренен! Это всего лишь означает, что бессознательное берет на себя функции такого поведения для обеспечения «выживания». Потому что оно в этом случае явно понимает: «Буду хамить — будет больно! Значит, буду хорошим!» Убеждения бессознательно «подгоняются» под ИСКРЕННИЕ.

Любопытно то, что наши соотечественники, попадая в другую страну, очень быстро адаптируются и привыкают быть добрыми и пушистыми.

Как показывает жизнь, всякое воспитание, основанное на принципе, что «надо показывать ТОЛЬКО примеры добра», заканчивается тем, что в результа-

те получается подонок просто редкостный, опасный для окружающих. А добрая доза ремня в нужный момент делает людей «близкими к просветлению».

Большинство людей ничего не будут делать «во имя добра». Они могут лишь соблюдать предписанные правила, за нарушение которых наказывают. В России за бытовое хамство по закону никого не наказывают. Хотя закон-то есть. Просто за его исполнением, как всегда, никто не наблюдает. Вот и получается: хамлю, сколько хочу, потому что знаю, что ничего мне за это не будет! Вот многие этим охотно и пользуются!

Все зависит от того, что поощряется, — у нас поощряется: «Забей!». А у них за плевок на асфальт берется штраф. И все ИСКРЕННЕ считают, что плевать на асфальт — плохо и некультурно.

Вообще, то, что называется культурой, держится на очень сильных ограничениях. В противном случае только бандит с дубиной устанавливает правила, собственно говоря, что практически мы сейчас и имеем.

Так что же делать, если на государственном уровне такие ограничения пока отсутствуют? Как Моисей водил народ 40 лет по пустыни — ждать до пенсии, пока нынешнее совковое поколение не уйдет в мир иной? Или власти наконец-таки раскачаются, что еще неизвестно, когда произойдет? Честно говоря, не очень хочется ждать, слишком долго. Может, лучше действовать самим по мере возможностей?

Если бы каждый человек, видя, как какой-то нахал бросает окурок мимо урны или ставит ноги на батарею, делал бы элементарное замечание, то

большинство людей задумались бы, что они делают что-то не то. Поэтому когда вы указываете людям на их промахи, представляйте, что это ваш маленький вклад в упорядоченное будущее, и благодаря вам когда-нибудь в стране станет лучше жить. Если бы каждый задумывался о таких вещах и не кидал бы окурок, не бил бы бутылки и не орошал из своего «шланга» стену дома, то в стране не было бы такой разрухи.

Пример из жизни:

Заявление

Прошу вас разобраться в следующей ситуации. 23-го августа 2007 года в кафе-баре «Леос» мною были заказаны пироги на 9-дневные поминки моего отца (участника Великой Отечественной войны, инвалида первой группы), который прошел весь нелегкий фронтовой путь. Боль утраты любимого и родного человека была, да и сейчас осталась глубока!

Поминки дома были назначены в 12.00, поэтому директор сказал, что мы можем прийти за пирогами в 10.30. Я пришла в 10.20. Кафе было закрыто. Подождав 10 минут до условленного времени, я стала стучать в дверь. Ответа не было, я сочла, что работники, находясь на кухне, не могут услышать стука. Поэтому я обошла здание и решила постучать в дверь со двора. К моему изумлению, таковой не оказалось. Тогда я зашла в соседнюю с кафе дверь Военно-мемориальной компании по оказанию ритуальных услуг, которая оказала нам помощь в похоронах папы.

Приемщица стала звонить директору на сотовый телефон, но он не брал трубку. В 10.45 пришла повар, она была без ключа и пояснила, что ключ у директора. Повар подтвердила, что директор должен был подойти в 10.30. Повару удалось дозвониться до директора, который сказал, что он выезжает из дома. Как далеко он живет, никто не знал. Время приближалось к 11.00, мне позвонила из дома встревоженная мама: люди уже начали приходить, меня ждали дома неотложные дела по подготовке поминок, а я все еще стояла под дверями кафе без пирогов. В 11.00 я отправилась в кулинарию, чтобы купить хоть какие-то пироги. По дороге ко мне присоединилась моя подруга. В 11.25 мне позвонила мама и сообщила, что ей домой позвонил директор кафе «Леос» и обрушил на несчастную женщину все свое негодование по поводу исчезнувших заказчиков неоплаченных пирогов и хамски и с угрозами стал требовать, чтобы пироги забрали. Мама в слезах стала просить меня вернуться. От угроз и оскорблений у старой женщины поднялось давление. Весь оставшийся день мы были вынуждены давать ей лекарства.

Вернувшись в кафе, мы застали директора, сидящего с сигаретой, развалившись за столом. Ни слов извинения, ни сочувствия, ни тени вины в его поведении не было! Более того, мы слышали поток хамства и брани в наш адрес. Вступать в полемику в тот момент с хамом было выше наших сил. Мы прошли за поваром на кухню за пирогами. Повар со слезами на глазах стала умолять нас забрать пироги, так как директор пригрозил вы-

честь стоимость пирогов из ее нищенской зарплаты в случае, если мы их не заберем. Войдя на кухню, мы остолбенели от увиденного! Большой антисанитарии мы не видели нигде! Здесь были нарушены все правила общепита и гигиены:

1. Помещение кухни было настолько мало, что здесь можно готовить лишь на семью из 3 человек.

2. На кухне нет вытяжки. Стены покрыты пылью и салом.

3. Нет отдельного выхода для приема продуктов.

4. Два маленьких грязных окна находятся под потолком.

5. Плита покрыта толстым слоем жира и грязи.

6. Кухня кишела тараканами и мухами. Они ползали и летали повсюду.

7. Ведра с неубранным мусором находились здесь, по крайней мере, с вечера, но судя по запаху и того дольше.

8. Кастрюли в таком состоянии, как будто в них готовят на костре свиньям.

9. На кухне лишь две разделочные доски, да и те в ужасном состоянии, но каждому известно, что для мяса, хлеба, овощей и пр. доски должны быть отдельными.

10. Одна раковина для мытья посуды и продуктов бытовой величины, а зал рассчитан на 90–100 человек.

11. Нет средств для мытья посуды.

12. Со слов повара, отсутствует кухонный работник.

К сожалению, время поджимало, и мы должны были взять пироги! Но чувство брезгливости не позволило нам обеим съесть даже по кусочку!

Кафе «Леос» расположено в одном доме с двумя похоронными фирмами, поэтому практически ежедневно здесь проходят поминки. На стенах зала висят фривольные картинки с обнаженными женщинами, что совершенно не соответствует атмосфере проводимых мероприятий.

Потребовав у директора книгу жалоб, чтобы изложить претензии к обслуживанию, мы услышали грубый отказ, брань и угрозы в наш адрес, которые сопровождали нас до самого выхода. Также директор отказался назвать свою фамилию.

Страшно подумать, что ожидает тех людей, которые посетят этот свинарник?!

Хочется узнать, как это кафе прошло сертификацию?

Просим вас разобраться, защитить интересы потребителя и сообщить о принятых мерах!

После этого заявления этот директор возместил стоимость пирогов, купил торт и написал письменное извинение. Мелочь, но приятно. А через неделю его контору закрыли за нарушение гигиенических норм.

Можно себе представить скольких людей вот так «поимел» этот быдланский совковый директор и скольким элементарно испортил настроение. Только никаких действий в его сторону принято не было, поэтому он преспокойно продолжал это делать со всеми. А тут было просто написано одно-единственное письмо, и директор мало того, что возместил материальный и моральный ущерб, так еще и крепко попал перед санитарными службами, и ему пришлось вложить деньги в свое кафе и сделать его

нормальным. И вряд ли у этого директора после всего произошедшего возникло желание хамить своим клиентам, потому что он понял, что за это могут и наказать. А ранее у него просто не было такого опыта, чтобы его ставили на место.

Если бы КАЖДЫЙ человек, у которого в колдобине пробивается колесо машины, не просто бы заменял его и, матерясь, ехал дальше, а вместо этого подавал бы в суд на дорожные службы, то дороги были бы хорошие.

Каждый почему-то считает, что его все это не касается. Всю страну ничего не касается! Всем на все наплевать! Именно поэтому и живем в жопе и постоянно на кого-то надеемся. А если бы КАЖДОГО не просто бы это все задевало, а он еще и предпринимал хотя бы какие-то простейшие действия, то прогресс был бы налицо. А так прогресса нет, потому все сидят и терпят. Все толерантные и терпимые ко всей этой окружающей нас помойке.

Никто не говорит, что нужно ходить и приставать к каждому встречному, который плюет семечки на тротуар, это конечно уже крайний вариант! Но хоть что-то должно быть! Хоть какая-то «восточная нетерпимость».

У нас в стране такой менталитет! Нам всем с рождения вбивают в голову, что бесполезно рыпаться. Поэтому люди сами вообще ничего не делают, они все толерантные и максимум, что им остается, это выплескивать всю свою нетерпимость, спихивая вину на государство, хаять правительство и верещать, какие там сидят козлы. А пойти и самим потребовать свои права у них почему-то мысли не возникает.

Казалось бы, пойди и просто напиши жалобу, что в этом такого сложного! Но нет, у людей присутствует такое твердое убеждение, что «это все ерунда, все равно ни до кого ничего не дойдет, это все бесполезно». Никакие усилия еще не предприняты, но с какого-то перепугу считается, что они все равно будут бесполезны!

Люди банально не знают своих прав! Они не знают, что им положено по закону. Люди испуганы. Все с детства живут в этом мареве страха. У нас воспитывают следующим образом: «Не суйся, не лезь, это не твое дело, без тебя разберутся! Что, самый умный? Что ты вообще лезешь! Только пинков там огребешь!»

Сколько у нас смертей на дороге по вине пьяных водителей! У нас же как принято — друзья выпили, и этот «красавец» садится пьяным за руль. В Америке, например, если вы сядете пьяным за руль, то ваш лучший друг позвонит в полицию и скажет ваш номер машины и что вы находитесь в состоянии алкогольного опьянения. И больше пьяным за руль садиться вы не будете, потому что вас год на три лишат водительских прав. И никаких обид! «Дружба дружбой, а закон соблюдать нужно!» Вот такое у них там убеждение. Конечно, с точки зрения российского раздолбайства и «широты души», это подло и плохо. Но с точки зрения банального здравого смысла и комфортности жизни, это все-таки правильно и хорошо.

На Западе, если вам машина не уступила дорогу на «зебре», вы можете позвонить в полицию, и этого водителя оштрафуют долларов на 150 за то, что он не пропустил пешехода. Причем никто

не будет «стучать» просто так. Там люди не обиженные, не оскорбленные и не униженные. Они не будут выливать на кого-то злость, мстить, подставлять и т. д. Вот она — цивилизованность!

История из жизни:

Как-то я пошел покупать на рынок сало. Подхожу к лотку с мясными продуктами:

— *Отрежьте мне, пожалуйста, полкилограмма.*

— *Нет, как уже нарезано, так и покупайте! Резать ничего не буду!*

— *Извините, но вообще-то вы обязаны отрезать столько, сколько просит клиент. Если я попрошу нарезать ломтиками, вы нарежете ломтиками.*

— *НЕТ!!*

— *Ну, хорошо, по-хорошему не хотите, будем по-другому.*

Я пошел к администратору рынка. Объяснил ситуацию, быстренько написал жалобу, расписался, и мы подошли с ним к продавщице. Администратор взял с нее 500 рублей штрафа.

— *Ну, а теперь нарежьте ломтиками!*

Она начала резать ломтиками. Я понял, что воспитательный момент исчерпан, и говорю, дескать, больше не надо, спасибо, и ушел домой.

Прихожу на этот рынок через некоторое время, чтобы купить у этой же тетки сала. Там стояла женщина, которой эта продавщица начала хамить. Я на нее смотрю и говорю:

— *Что, еще разок хотите 500 рублей заплатить?*

Я свое время на вас не пожалею.

Та сразу успокоилась и начала вежливо исполнять свои обязанности.

Этот человек не пожалел 20 минут и показал этой наглой тетке как себя вести! Вот если такую жалобу напишут несколько раз разные люди, то у продавщицы войдет в привычку вести себя адекватно и вежливо.

Копыта на батарее. Рефрейминг контекста

В жизни очень часто бывают такие ситуации, когда окружающие люди могут раздражать вас своим поведением.

Если хотите «опустить» человека, рефреймируйте его действия в неприглядном виде, чтобы у оппонента возникали зрительные образы. То есть вы возвращаете человеку его же плохое поведение в неприглядном виде

Примеры:

— *Прекрати крутить ртом, как кобыльей задницей. Когда лошадь хочет покакать, она делает примерно так же.*

— *А вы дома тоже семечки на пол грызете?*

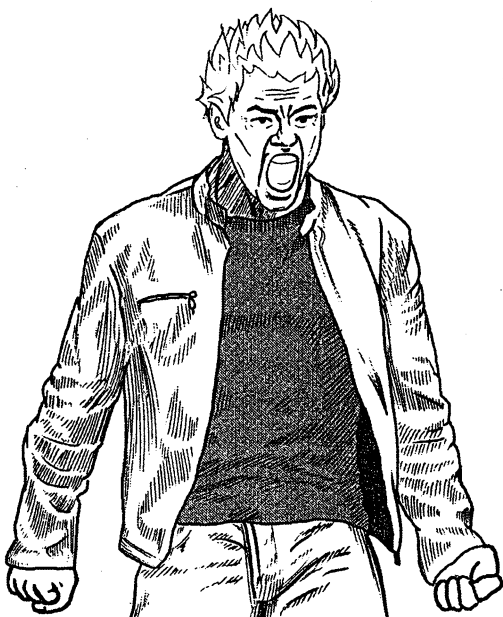
— *Ты свои копыта ставь на батарею дома, в присутствии мамы!*

Триггером на запуск состояния, которое позволит вам начать ставить на место подобных хамов, должна являться **сама ситуация**. А мы же даем технические моменты и стараемся донести до вас следующую мысль. Нас постоянно с детства учат развивать в себе толерантность, терпимость. Толерантным быть полезно, но, опять-таки, только до определенной степени. В том случае, если эта толерантность начинает работать против вас, то надо развивать в себе то, что называется «восточная не-

терпеливость», чтобы в результате не накопить в себе злобу.

Если вы будете постоянно копить в себе раздражение, то в результате получится эффект «дремлющего, но смертоносного вулкана». Как обычно становятся психопатами? Тихий, тихий, потом как взорвался и пошел вырезать целые семьи, сдирать с них кожу и шить себе одежду из нее.

Поэтому ваша задача — пресекать подобные моменты, фактически дрессировать людей помаленьку. Если вам что-то не нравится в поведении человека, то вы потихоньку начинаете ему на это указывать и дрессировать его.



Мы не говорим, что каждому из вас нужно обязательно встроить себе все эти навыки на 100%. Кому-то и 10% хватит за глаза, например, какому-нибудь неконфликтному человеку, которого вообще ничего не раздражает. Но есть такие люди, как, например, доктор Ганнибал Лектер, которых очень задевает хамское поведение окружающих. Правда, доктор Лектер даже не утруждал себя тем, чтобы дрессировать и перевоспитывать этих хамов, а просто убивал их и съедал внутренние органы под «Монтраше» тысяча восемьсот какого-то года, чтобы другим неповадно было. Вот так он избавлял мир от плохих людей. Мы вас не призываем так делать! ☺ Просто указывайте людям на их недостатки, неадекватное поведение и проступки.

Можно ли просто сказать человеку, чтоб тот прекратил поступать по-свински? Можно. Но у человека может быть свое мнение по поводу такого поведения. А если вы выразите свои претензии именно стебно и с подколом, то у человека **автоматически** исчезнет желание вести себя неадекватно, потому что для него такое ваше якобы доброжелательное поведение будет совершенно неожиданным. Не надо заранее подготавливать ситуацию. Что-то идет не так, вам не нравится, что человек делает, вы — раз! — его выщелкнули и дальше продолжите вести беседу в обычном ключе. Здесь идет игра на неожиданностях. Человек не ожидает от вас такого подкола. Он не готов вам морально сопротивляться. Он не готов вставать в позу и оппонировать. Поэтому вы его подкалываете, и пока он прибывает в конфузионном трансе, вы уже сруливаете на главную тему.

Эффект может и не возникнуть сразу, но осадочек все равно останется. И в будущем человек уже подумает, прежде чем снова чавкать жвачкой в вашем или чьем бы то ни было присутствии. Потому что если вы просто сказали «не чавкай», он, возможно, чавкать перестанет, но тут же об этом забудет. В следующий раз он опять будет так делать, пока его снова не попросят прекратить. И что, вы теперь каждый раз ему будете говорить, чтобы он приходил на встречу вовремя, не жевал жвачку, когда разговаривает, не ковырялся в носу, не пачкал стены и не ставил ноги на батарею?! Вы попросту устанете это повторять! Как мамы, которые пятьдесят раз в день на протяжении всей жизни одно и то же повторяют своему ребенку: «Не делай это, не делай то!», и никакого результата не получают в итоге. А если один раз сказать именно так, не злобно, а с подколом:

— *Ну что, Буратино, опять свои говнодавы не вытер?* — Человек в следующий раз будет ассоциировать: не вытер обувь, значит, Буратинка.

Здесь работает такой психологический момент: вы человеку даете связку на будущее, которая работает независимо от того, присутствуете вы при этом или нет. Даже если он в другой компании находится, его ноги автоматически потянулись к батарее, бац, тут он вспомнил ваш подкол. Человек думает: «А, его нет, можно поставить», но он хотя бы про вас вспомнит, и в следующий раз, если вы уже будете присутствовать, то одним фактом своего присутствия вы пресечете все эти телодвижения в сторону батареи. Говоря языком НЛП, эта фразочка —

негативный якорь, который вешается на какое-то действие. Причем негативный якорь не в плане агрессии, а в плане неадекватности человека перед самим собой. Как будто вы ставите перед ним зеркало и показываете: «Вот такой ты красавец, вот так ты выглядишь. Видишь?». И носом его туда тыкаете. Вы не бьете ему в репу и не орете: «Ты че, ты не понимаешь, что ли, что так нельзя делать?!!». Не надо постоянно готовиться к тому, что сейчас человек выкинет что-то неадекватное, и вам нужно суметь быстро войти в боевой транс, чтобы сразу свалить его с копыт! Нет! Вы ведете обычный разговор. И в процессе разговора вы время от времени пробрасываете эти фразы и продолжаете беседовать дальше. Зеркало поставили, человек себя увидел, больше он себя так вести не будет.

История из жизни:

Как-то я поехала в больницу. Поставила машину на стоянку и вышла. Вижу, стоит машина практически на газоне. Сидит водитель, распахнул окно, высунулся практически полностью и лущит семечки. Я говорю: «Ну, прямо как в ауле, высунувшись из юрты, сидишь! Не пробовал не мусорить? Даже около юрты подметают». Он засунул морду в машину, а я пошла. Когда я возвращалась, то он уже не грыз семечки.

Возвращаясь к вопросу о родителях, которые запиливают своих детей, можно сказать, что этот метод совершенно не работает! Потому что ребенок, наоборот, будет стремиться сделать гадость назло, для того чтобы получить очередную толику роди-

тельского внимания. Даже если он не будет делать этого специально, все равно «пиление» не работает по той причине, что у человека не откладывается негативное впечатление и негативный якорь не ставится.

Задача — сделать так, чтобы человек сам себя оценил как неадекватного. И каждый раз, даже когда вас не будет рядом, он начнет соотносить сам себя с собой воображаемым и перестанет класть ноги на батарею, потому что ему будет стыдно попросту перед самим собой. Главное — запечатлеть в воображении **яркую зрительную картинку**, чего родители как раз и не делают. Они не оставляют в воображении ярких зрительных образов, которые бы запечатлелись так, что «наотмашь». А задача — как раз таки оставить яркий, колоритный и сочный образ человека, уродливого в своем поведении.

Говорить все это нужно с юмором, не агрессивно, чтобы это не воспринималось как нанесение оскорбления и личной обиды: «Слющай, ты меня **ТАК** обидэл!». И смертельная обида, до седьмого колена весь твой род вырежу. А говорить надо стебно, чтобы человеку стало неловко и неудобно перед самим собой.

Отличайте «гадости» от «колкостей». Существует разница, с каким выражением лица, с какой мимикой и с какой интонацией вы это говорите. Если вы говорите с негативной мимикой, это воспринимается как наезд, потому что с мимики считывается процентов 80 информации. То, что вы говорите, — это 20 процентов информационного содержания.

Также гадостью будут являться шуточки по поводу каких-то физических недостатков, того, из-за чего человек сильно комплексует. Это — больные места, которые лучше вообще не трогать. В противном случае готовьтесь к войне, потому что такие моменты люди запоминают надолго.

Чтобы человек «подкололся» и не обиделся, нужно «ставить зеркало». Если вы будете твердо уверены, что ваши подколки идут во благо этому человеку (т. е. вы изменяете его поведение не потому, что он такой урод, а потому что он из-за своего поведения может натерпеться в жизни), то тем самым вы добьетесь нужного результата. То есть вы сейчас ему сделаете добро, исправите его поведение, покажете ему его в зеркале, и он после этого выйдет живым, здоровым и невредимым из каких-то жизненных перипетий.

Понимание того, на что человек не обидится, а что просто выведет его из себя, приходит с опытом. Фишка заключается в том, что надо нажимать именно на **неадекватность** человека, а не на его недостатки. Не надо апеллировать к личности человека, апеллируйте к его неправильному поведению в определенной ситуации! Это не человек плохой, нет. Человек хороший, но поведение у него неправильное. Но если он прекратит так себя вести, то станет прекрасным, белым, пушистым и вообще душкой. Вот тогда человек воспринимает ваши слова не как обиду, а как колкость. Когда вы стебаетесь именно над **поведением**, а не над личностью, тогда это работает, и работает однозначно!

Истощное визжание. Привлечение общественности

Бывает так, что вы идете на «крупного» противника и чувствуете, что лично вашего «веса» не хватит. Ваше желание и ваш сермяжный интерес не перевесят его поведение. У этого человека есть понятие о себе, он весь такой солидный, небрежный и вальяжный, его харизма уже течет из ушей. Совершенно не важно, мужчина это или женщина.

Вот в этом случае никакие фишки из обычного вашего арсенала уже не сработают. На вашу апелляцию к его адекватности он отреагирует примерно такими мыслями: «Ты кто такой вообще, что ты тут болтаешь, воздух сотрясаешь, кыш отсюда». Вот в этом случае полезно привлекать общественность. Потому что люди — существа социальные. И заручившись, пусть и неформально, поддержкой окружающих, вы тем самым добавляете себе плюс. Получается так, что вы блюдете не только свой меркантильный интерес, а заботитесь об общем благе. В этот момент уже не «он против вас», а «он против нас». А нас целая Россия! ☺ Поэтому не гнушайтесь пользоваться именно этим приемом, если есть возможность.

Не ведитесь на заявление: «Чего ты тут горлопанишь, сам справиться один на один не можешь, что ли!». Как крайний пример, вам могут сказать, что «сам за себя должен отвечать», «нужно разбиться один на один», причем у такого товарища, как правило, за спиной стоит когорта единомышленников. Дай бог, чтобы на вашем жизненном пути подобных вариантов было как можно меньше, а луч-

ше, чтобы их вообще не было. Но, тем не менее, если придется сцепиться с таким человеком, даже пусть где-нибудь на работе, то уже не «вы один», а «вы за общее дело». И в данном случае пусть он попробует вякнуть против коллектива!

В таких ситуациях не надо выходить одному против танка. Необходимо собрать армию единомышленников. Причем формально они могут и не заявлять вслух о том, что они «за вас». Но уже тот факт, что он один против всех, психологически подавляет вашего оппонента. И в данном случае ему ничего не останется, кроме как подчиниться коллективу. Потому что он теперь не только против вас, а против коллектива.

Так что оперируйте этими возможностями! В задницу гордость и совесть — это реальность жизни. Вы поставили для себя цель, и вы к этой цели идете. И любой оппонент на вашем пути — это просто винтик системы, который вы должны починить. Где надо — подкрутить, где надо — подмазать, где надо — молоточком постучать. Если встречается крепкий и ржавый болт, тогда вы зовете на помощь коллектив и выворачиваете этот болт сообща.

Привлекать общественность нужно эмоционально:

— *Граждане!* (вы уже не к человеку обращаетесь, человек теперь может идти лесом, полем) *Вы представляете, что он делает? Он не выполняет своих прямых обязанностей! Ты хочешь за него выполнять его работу?! А ты хочешь?!? Смотрите, что он вытворяет, не оборзел ли! Ну, скажите вы ему что-нибудь, повлияйте на него как-нибудь! Что он вообще здесь встал! Да ты посмот-*

ри в Катинь честные глаза, да как ты можешь заставлять ее работать, она вообще беременная! Она будет работать сверхурочно беременной, да? А вот у Сигизмунда Лазаревича жена больная, он вообще не может лишней минуты на работе задержаться, ты и его хочешь заставить работать? Ты что вообще о себе возомнил!! А ты что стоишь? Почему ты не участвуешь в дискуссии? Ты же тоже будешь отдуваться за него, вот он не выполнил свою работу, ты согласен за него работать после восьми вечера? А что тогда ты ему не выскажешь?



Это на самом деле крайний вариант. Вы своим состоянием наворачиваете эти обороты. Здесь уже и эмоции надо показать, и руками помахать, и побегать, потрясти кого-то за плечи. Принцип «разделяй и властвуй» в таких ситуациях работает как

никогда. В данном случае нужно просто собрать коллектив и продавить общими совместными усилиями неугодного элемента. Здесь уже не идет речь о том, «морально» это или «неморально», нормально со среднестатистической точки зрения или ненормально.

Дальше можно добавить:

— *Я лично против тебя ничего не имею, но если мы сейчас не решим этот вопрос сообща, то в итоге пострадают все, и ты больше всего. Ладно, я как руководитель заметил твои ошибки на данном этапе. А вот если Иван Иванович заметит...*

Вот в этот момент закатываем глаза и «Иван Иванович» произносим с придыханием. И в этот момент всем сразу должно быть понятно, что если уж Иван Иванович узнает, то не только этому кренделю придет абзац и ему задницу на уши натянут, а вообще все задницы натянут на все уши. Вот в таком ключе надо разворачивать! Здесь должны быть эмоции! Вам необходимо войти в раж — слюной побрызгать, подышать чесночком в лицо, пороть, покапать себе корвалола. Как обычно делают родители, когда пытаются подавить неугодное дитяtko? Они не столько выпьют этого корвалола, сколько разбрызгают по углам квартиры, чтобы пахло. Но ведь психологический эффект создает, ставится якорь «неправильное поведение — значит, по всей квартире корвалолом пахнет». Главное, почаще упоминать про больницы, морги, которые обзванивали, пока искали, про «кормильца», которого он «скоро в гроб загонит», и т. д. Помните фразу из фильма «Иван Васильевич меняет профессию»: «А мы еще боремся за дом вы-

сокой культуры быта!». Сразу вспоминайте этот фильм, вот вам и яркий пример привлечения общест­венности.

Или вот:

— *Господа, я хочу вам напомнить, что мы все-таки являемся коллективом творческим, и мне очень не нравится, как одеты некоторые господа. Я сейчас к вам обращаюсь! К нам приезжает проверка, и что она увидит? Что вы в этом свитере ходите уже третий день, разите потом, от чего окружающие постоянно чувствуют ваш запах. Между прочим, у нас в коллективе есть и беременные женщины, которые от вашего запаха могут упасть в обморок! Я, конечно, понимаю, что вы такой жеребец, и когда я вас вижу, я сам потею, но вы бы хоть о беременных женщинах позаботились! У них же дети задохликами рождаются! Недоношенными! Вы хотите увеличить количество преждевременных родов в нашей стране? Да снимите вы уже свитер, наконец!*

Защита от психов

Но важно не только уметь самому подкалывать, но и защищаться от тех, кто подкалывает и наезжает на вас. В этом случае просто мысленно представляйте себе, какой этот человек добрый и пушистый. Замечайте у него во внешности какую-то смешную деталь и **концентрируйтесь** на ней, не обращая внимания на то, как он кричит. Тогда все его поведение будет для вас не особо-то актуально. Задача — эмоционально не включаться в эту полемику, потому что если вы включились, значит, вы ввязались в эту игру. До тех пор, пока

ны не включились в игру, сколько бы человек вас ни травил, вы все равно улыбаетесь. Здесь срабатывает очень простой прием. Когда натравливают свору, то там наблюдается такой момент, что все смотрят друг на друга и на реакцию человека, которого травят. И если видят, что этот человек прогибается, т. е. начинает мандражировать или что-то еще, то срабатывает такой элементарный принцип «на воре и шапка горит». Автоматически включается этот тумблер: «о, и правда дрожит, значит, точно что-то сделал плохое». А голос толпы не обсуждается, он не поддается какой-то аналитике. Когда хотят натравить толпу на человека или даже стравить толпу с толпой, то здесь неважно, что вы говорите. Вы можете нести полную ахинею, главное, говорить это эмоционально, просто вкачать какое-то количество эмоций в толпу, дать энергетический пинч (щипок), чтобы эмоционально зацепить. А дальше толпа уже не думает, она просто будет рвать на куски того, на кого ее натравили. Но сделает она это только в том случае, если жертва даст слабинку. Если человек уже прогнулся, струхнул, то все, его загрызут. А если он продолжает и дальше стоять, как танк, то в какой-то момент он может просто повернуть эту волну против зачинщика:

— *Да ты что разорался! Граждане! Это я виноват? Да он сам козел потому-то и потому-то!*

Здесь уже начинается элементарная потеха. Если раньше существовал какой-то риск, что на вас наедут, то здесь как минимум просто все расслабятся и будут смотреть, кто кого завалит. А один на один у вас все же больше шансов победить, чем один

против толпы. В лучшем случае, если вы хорошо эмоционально заряжены и обладаете большими актерскими данными, есть шанс, что толпа, вовлеченная в процесс, уже подготовлена, и вам не надо тратить энергию, чтобы «накачать» ее против вашего оппонента. Надо просто «разрулить» толпу, а дальше уже побеждает тот, кто лучше владеет терминологией. Если вы владеете данной терминологией, то вы своего противника «забодаете» по понятиям. В любом случае, у вас будет стычка только с одним человеком, а не с толпой.

Поэтому ваша задача — сохранять вальяжное и расслабленное состояние. А проще всего это сделать так: найти в собеседнике какую-то смешную и дефективную деталь. Он орет, пена у него брызжет изо рта, глаз дергается, а вы это замечаете и сразу вспоминаете какие-то забавные случаи по этому поводу и представляете, что, в общем-то, он белый и пушистый человек, но как его раскорячило! И дальше уже про себя тихо над ним подсмеиваетесь.

Если на вас наезжают один на один, то ваша задача — отвечать этому человеку обстоятельно, спокойным, ровным голосом. Причем, даже не просто спокойно, а еще и с иронией, посмеиваясь:

— Скажите мне, в чем проблема? Вы можете не кричать, а просто популярно объяснить, что вы от меня хотите? Давайте мы с вами разберемся. Я выслушал ваше мнение, я вижу, что вы взволнованы. Давайте говорить по существу.

— А-а-а, ты задание не выполнил, у меня годовой план, перед Сигизмундом Лазаревичем надо

отчитываться, ты не владеешь ситуацией, я тебя уволю!

— Я уже слышал, что вы можете меня уволить. Что вы хотите, чтобы я сделал? Какие у нас ко мне претензии? Давайте сядем за стол переговоров и вместе решим все это. Если надо, позовем Сигизмунда Лазаревича.

Вы понимаете, что Иван Иванович не стал бы устраивать истерику, если бы сам не боялся Сигизмунда Лазаревича, потому что ему придется получить пистон, если вы не выполните какое-то его задание. И здесь вы уже калибруете, что он боится Сигизмунда Лазаревича.

— Давайте, Иван Иванович, вместе ходим к Сигизмунду Лазаревичу.

Если в этот самый момент он начинает трепыхаться» да как, да Сигизмунд Лазаревич тебе яйца оторвет», вы спрашиваете:

— А вам он яйца не оторвет?

Тут вы понимаете, что Иван Иванович взят за зихер.

Говорите медленным голосом, спокойно, дружелюбно и расслаблено. Ваша задача — решить этот вопрос технично. Даже если вы не нашли управы на этого Ивана Ивановича, то ничего страшного, свое вы потом все равно возьмете. Ну, есть такие взбалмошные люди, социальные психопаты. Может, их в детстве гнобили или жена уже полгода не дает. Тем не менее, вы и лицо перед ним не потеряли, и своего добились.

Человек, который кричит — это слабый, больной человек. У него нет других ресурсов, поэтому он вынужден кричать. Когда нет никаких рычагов

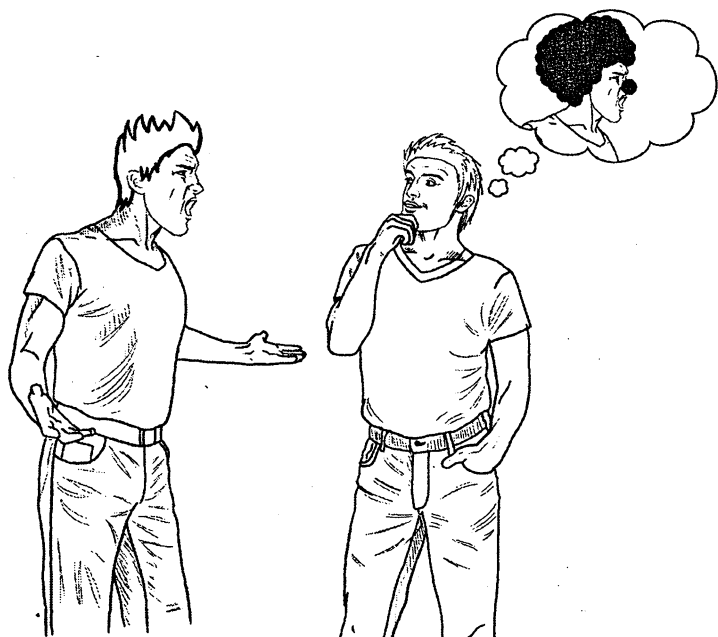
воздействия, то остается последний — крик. Продавить и подмять под себя такого человека — это лишь вопрос времени.

Когда на вас начинают орать, то самое главное — это выдержать первые несколько секунд этой стычки. Если наезжающий видит, что вы не продавились в первые секунды, то он успокаивается, потому что понимает, что на его брызгание слюной изо рта вы не ведетесь. Не обязательно сразу самому рвать тельняшку на груди. У нас же нет задачи вырастить из вас такого дикого зверя, который в любой ситуации может показать кому бы то ни было кузькину мать. Мы пишем не об этом. Если вы хотите научиться драться, то это не к нам. У нас задача — показать вам, как можно победить человека интеллектом и выдержкой. Задавить его, если можно так выразиться, психологически. Применение силы — это уже крайний случай. Даже мышь начинает нападать, когда ее загоняют в угол, потому что в такие моменты включается следующий принцип: «меня все равно убьют, поэтому лучше погибнуть в бою и унести с собой как можно большее количество противников».

Как показывает практика, в 99% случаев решить вопрос без драки можно. Но важно выдержать именно первые несколько секунд атаки! Причем выдержать не так, что «ты че, сейчас я тебе тоже пасть порву!». Мы не рассматриваем крайние случаи на улице. Мы рассматриваем часто встречающиеся ситуации на работе, в институте, дома и т. д. Махать кулаками — это уже последнее дело. Лучше до этого не доводить. Поэтому имеет смысл выдержать психологический наезд, а потом уже решить вопрос. Кстати, женщины обычно грешат

подобными методами, устраивая бешеную истерику парню и пытаясь вырубить его одним ударом.

Если человек видит, что в первые секунды вас не продавил под себя, то дальше уже он начинает побаиваться вас и пытаться как-то выкрулить положение. Потому что продолжать психологическое давление он для себя смысла уже не видит. Если вас не продавили с первого словесного удара, значит, вы не поддаетесь. А как-то выкруливать положение надо! Но драться тоже никому особо не охота, если, конечно, человек совсем не в коматозе. Поэтому важно выдержать именно первые 5–10 минут, не обостряя обстановку. А не обостряя обстановку — это значит спокойно и с иронией.



Когда человек наезжает на вас, лучше всего вести себя нейтрально. Не делайте со своей стороны ничего такого, за что человек мог бы зацепиться! Как можно нейтральнее реагируйте на его поведение. Мало ли что он из себя представляет, лучше лишний раз человека на конфликт не провоцировать. Так что в этих ситуациях лучше всего вести себя НИКАК.

Кстати говоря, бывает очень интересно наблюдать за людьми, которые верещат, а ты на них смотришь равнодушными глазами, и они после этого начинают: «А ты чего сидишь и молчишь?! Хоть бы ответил что-то!». У них возникает ступор, они не понимают такого поведения. Эти люди ожидают ответную реакцию. Поверещат минут пять, потом пыл спадает и они отваливают. А если включаешься в этот процесс, начинаешь что-то отвечать, парировать, доказывать, то это затягивается на долгие часы. Все эти бесконечные разборки и выяснения отношений растрачивают ваши нервы. Берегите себя!

Большинство людей, когда на них начинают наезжать, сами входят в такое состояние: «Катастрофа! Он на меня кричит, значит, произошло что-то ужасное!», и сами себя запугивают.

История из жизни:

Она была молодая, наглая, хамоватая, хотя как профессионал из себя особо ничего не представляла. И она меня так задавила, что я ее боялась, не могла даже слово сказать. Не могла ей ответить, сразу начинала теряться, икать и все прочее. Она морально меня настолько задавила, что я уже ничего не могла сделать против этого. Я вообще наглости не

могу сопротивляться. Я показала свою слабость — заплакала. Просто иногда я не могу сдерживать свои слезы. Они льются и льются. Только после этого она остановилась, а я уже была никакая, не могла ничего отвечать. Я предпочитаю не ругаться, потому что знаю, что проиграю. Я человек неконфликтный.

Некоторые люди говорят вяло, мямлят, запинаятся, долго подыскивают слова, потому что боятся сказать «не то», после чего будут чувствовать себя еще хуже. Боятся ругаться, ибо они заранее «знают», что проиграют. Такие люди постоянно чувствуют себя как бы виноватыми. Мягкий человек САМ У СЕБЯ еще ДО разговора создает все необходимые признаки «загнобленности», и его оппоненту уже даже не нужно предпринимать никакого воздействия. Потому что человек сам нашел свои слабые места, сам показал, что на них можно воздействовать, и сам «построился».

Будьте спокойны! Послушайте, что человек хочет вам сказать. Может быть, он сам нервничает. Если эта обстановка имела место быть в каком-то общественном заведении, то шансы для драки минимальные. Просто есть люди психологически слабые, которые на вопли всяких хабалок реагируют очень остро. Приходишь, например, в какое-то заведение, еще не прошел турникет, а вахтерша уже орет: «Ты куда ломишься?!», и человек уже съжился, сгорбился и не знает, что сказать, стоит не шелохнувшись.

Никогда не смотрите в глаза вахтерам и фейс-контрольщикам в клубах. В глянцевых журналах обычно дают «умные» рекомендации, что, мол, надо

остановиться и по-доброму посмотреть в глаза вахтеру. Никогда не надо на них смотреть! Морда тапком! Фейсконтрольщик — это никто! Это обслуга! Он получает свою зарплату просто за то, что он прыщик на ровном месте. Вплоть до того, что если вам надо куда-то пройти и вы не уверены, что пройдете, используйте замещающее поведение, проходите мимо, доставайте телефон и изображайте из себя делового! Просто проходите. Если вы не цепляетесь за них взглядом, то и они не цепляются за вас. Не было таких случаев, чтобы кто-то спокойно проходил в клуб и его вдруг хватали за рукав. Это нонсенс! Сколько угодно можно наблюдать случаев, когда в клуб заходит какой-нибудь парень в задрипанных шмотках; смотришь на него — ну бомж бомжем! Выходит, библикает, из Porsche Cayenne. Хотя видно, что он гуляет уже три дня подряд, у него там майка вся в пятнах. Фейсконтрольщики — они тоже люди, они тоже боятся. Они не знают, может, у него папа в народном собрании, раз такая морда уверенная. Может, это вообще сын владельца клуба! Или не обязательно сын (сыновей обычно знают в лицо), а троюродный племянник, например. И вдруг этот племянник окажется таким мстительным, что достанет своего троюродного дядю, чтобы этого фейсконтрольщика уволили.

Поэтому не обязательно смотреть кому-то в глаза, прожимать и давить взглядом. Можно просто не заметить! Лицо терминатора, вплоть до замещающего поведения. Ковыряетесь в телефоне, достаете визитки, в пиджачке что-то забыли — и проходите куда надо. Никаких движений головы в сторону этих вахтеров. Не надо здороваться с вахтера-

ми, сторожами и фейсконтрольщиками. Ведите себя так, как будто их вообще нет. Даже если вахтерша след заорала: «Куда вы, молодой человек?!!» — «К себе» — и дальше идете. Нормального отношения вахтеры не понимают! У них очень специфическая установка, это церберы. Им же надо как-то развлекаться. Книжки вахтерша вряд ли читает, потому что как «букварь» закрыла, больше ничего другого не открывала. Вы представляете, она там сидит по двенадцать часов, а тут хоть кого-то зацепит. Все развлекуха — поорать на кого-нибудь.

Как сделать, чтобы вас не гнобили.

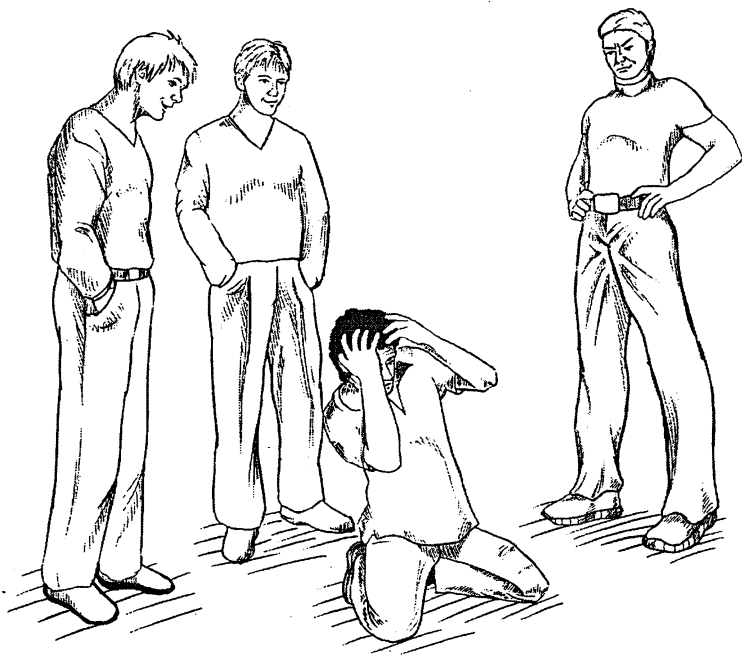
Три варианта поведения

Что делать в тех случаях, если над вами пытаются стебаться, хотят загнობить и выставить козлом отпущения.

Проводился такой простейший зоологический опыт с крысами. В ящик, который находился в бассейне, разделяющем пространство между крысами и кормом, помещалось шесть крыс. Любая крыса могла проплыть за кормом через бассейн. Но спустя какое-то время в этом крысином коллективе происходило становление их иерархии, и разделение этих крыс всегда было железобетонным. Появлялось два альфа-самца, которые не плавали через бассейн, а заставляли плавать двух других. Те плавали, доставали еду, перетаскивали ее на этот берег. Две доминирующие крысы эту еду отбирали, а остатки отдавали крысам, которые приносили еду. Всегда находилась одна крыса, которая не отдавала свою пищу, но при этом плавала сама. И всегда была одна крыса, которую гнобили

все остальные пятеро. Потом брали, например, двух доминантов из одной клетки, двух доминантов из другой клетки и двух доминантов из третьей клетки, чтобы снова получалось шесть крыс в ящике. Через какое-то время происходило абсолютно то же самое разделение. Появлялись две альфа-крысы, две крысы, приносящие пищу, одна независимая и одна крыса-«лох».

Человеческий коллектив на самом деле ничем не отличается от крысиного. Люди — это те же животные. И всегда в любом коллективе будут встречаться те, которые будут пытаться стебаться,



те, которые будут работать «терпилами», ну и такие независимые товарищи, которые и сами никого не трогают, но и спуску другим не дают. Как только кто-то к ним лезет, они ему популярно объясняют, что так делать не надо, и у тех больше желания «шутить» не возникает.

Так что же делать, если в коллективе есть человек (или даже несколько), который мешает вам работать? Есть три варианта. Первый выход — сменить работу. Но не факт, что на другой работе вы не столкнетесь с подобной ситуацией. Поэтому есть второй вариант — применяя «Модель кнута», всех строить, ставить на место и объяснять популярно, как себя надо вести. Короче говоря, дрессировать! (См. главу «Дрессировка».)

Ну и третий вариант — это стать интриганом. Заручиться поддержкой одних и настраивать их против других. Это можно назвать моделью **непрямого кнута**.

Спокойный голос и четкая дикция

Как-то одна женщина, кандидат наук, пришла в университет в субботу вечером, когда пары уже давно закончились. Проходя мимо вахтерши, она попросила ее впустить двух человек, которые к ней должны прийти, и сказала, что будет их ждать у себя в кабинете.

Вахтерша растопырила руки и ноги:

— *Я их не пущу! Не положено! Ждите их здесь!*

— *Неужели? Вы думаете, что вы — вахтер с большой буквы? Действительно, долгие годы у нас в университет было принято считать именно*

так. Но сейчас вы кардинально смените наши университетские устои. Запомните, вы всего лишь обслуживающий персонал. В русском языке было такое слово: «ОБ-СЛУ-ГА». Вот и обслуживайте!

Помните, вахтеры тут меняются три раза в году. Хотите, я напишу служебную записку, и завтра вас не будет? А я-то буду продолжать работать здесь. Кричать на меня не надо. И сейчас я не буду стоять на морозе и ждать. Я вам сказала, ко мне придут два человека, назовут мою фамилию, и вы их впустите.

— И не подумаю!

— Ну, это мы посмотрим.

Она спокойно поднялась наверх, люди пришли через полчаса, никто на них не кричал.

Потом, когда она выходила из помещения, вахтерша вслед сказала:

— До свидания, — душевно так. ☺

Говорить нужно медленно, не торопясь, добавив железа в голосе. Должна быть хорошая дикция, можно даже сказать — железобетонная дикция! Когда эта женщина кого-то «печатает», то возразить обычно уже нечего. ☺

Продавщице, разговаривающей по телефону в тот момент, когда вы хотите сделать покупку, можно сказать следующее:

— Я смотрю, вы не очень-то вежливы, вам проблемы нужны? Вам что, слишком хорошо живется? Хотите, я не поленюсь, схожу к вашему директору и расскажу, как вы тут «добросовестно работаете»? Продавщиц стоит пятьдесят человек на одно место. Кто станет держать вас тут за то, что вы будете в рабочее время рассказы-

вать своему мужу, как воспитывать ребенка? Вы всего лишь продавец. Ваша задача — продавать. Вот и занимайтесь своими прямыми обязанностями, а не разговорами по телефону.

Вот так! Голос делается железным, если соблюдать паузы между словами. Речь становится спокойной и чеканной.

Когда человек на вас наезжает, то он априори находится в разогнанном состоянии. Если не в состоянии куража, то очень близко к этому. Поэтому у него все равно тонус выше, чем у вас. У него сердце начинает чаще биться. И если вы даже попытаетесь резко войти в состояние разогнанности, то все равно пройдет какое-то время, прежде чем вы разгонитесь до состояния вашего противника. Поэтому напором вы этого человека не возьмете. Вам нужно время, чтобы разогнаться и дойти хотя бы до его уровня. Поэтому целесообразней его опустить до вашего уровня, чем самому подниматься до его. Проще тормознуть его, чем разгоняться самому. И вот эта чеканная речь, спокойная, без агрессивной мимики, человека тормозит. Потому что он элементарно начинает подстраиваться под вас. Он не может продолжать на вас орать, если вы ему говорите спокойно, с лицом, как у Терминатора. И человек автоматически начинает тормозиться. Потому что этой самой спокойной речью вы будете ставить его в неловкое положение.

Взгляд, как на идиота

Если вы расположитесь где-нибудь у кассы или барной стойки, а кто-то встанет в нескольких метрах позади вас и упрется взглядом вам в затылок,

то через какое-то время вы все равно почувствуете его взгляд, и у вас появится желание повернуться. Можно называть это третьим глазом, шишковидной железой — неважно, тем не менее, это работает. Человек чувствует затылком, если кто-то на него смотрит. Так может делать **любой** человек!

Взгляд — это очень хорошо работающая штука, если, конечно, правильно ею пользоваться.

В процессе разговора нужно смотреть собеседнику в **один** глаз. В любой. Не в переносицу, не в оба глаза, а именно в один. Вы как начали смотреть ему в один глаз, так и продолжаете.

Причем нужно не просто смотреть в один глаз, а «раздевать человеку череп» у себя в воображении! Мысленно представляете, как у него шевелится мозг, как он думает. Здесь фишка в том, что вы смотрите в глаз, но фокусировка вашего взгляда не на глазу собеседника, а **внутри** его черепа.

Выдержать такой взгляд очень трудно, возникает желание сразу отвести глаза. Но если смотреть и фиксировать взгляд на зрачке, то такого эффекта вы не достигнете! Смотреть надо сквозь зрачок внутрь черепа. И обязательно в один глаз, потому что в два глаза смотреть очень трудно. Желательно при этом не моргать. Этот навык достигается тренировкой. Слезные железы тоже тренируются. Хотя на самом деле не так уж важно, моргать или нет. Главное, это смотреть именно в один глаз и сквозь этот глаз проникать внутрь черепа. Тогда фишка будет работать! Тогда человек начнет запинаться, ему станет трудно подбирать слова, появятся признаки того, что он под вас вот-вот прогнется.

Есть еще такая фишка — «взгляд, как на идиота». Ваша задача — натренировать вашу мимику так, чтобы вы могли оперативно принять соответствующее выражение лица. Описать это сложно, нужно показывать, но общие рекомендации дать можно. Когда вы смотрите на человека, то представляете, что он полный баран и конченный debil, идиот и тупарь. Непроходимая тупость! Ему поможет только пересадка мозга. Очень желательно потренироваться перед зеркалом, причем не обязательно делать это специально, можно между делом, когда, например, зубы чистите.

Любой «особый» взгляд идет, прежде всего, из убеждений. Взгляд, как на идиота, идет от чувства превосходства. Никто не говорит, что нужно постоянно ощущать свое превосходство над окружающими и с таким выражением лица ходить всегда. Но если надо, имеет смысл уметь это в себе вызывать! Генерировать. Это делается, на самом деле, очень просто. Вы вспоминаете свои любимые, самые лучшие и сильные стороны в характере, в поведении, во внешности, в финансовом плане, да где угодно. Кто в чем силен. И сравниваете себя с собеседником, естественно, в вашу пользу, и вплоть до того, что «Ну, да, у него Porsche Cayenne, а зато я умею играть на гитаре!» или «Ну и что, что у него такой накачанный пресс, а зато у меня стоит, а у этого хрена без «виагры» уже не поднимается!». Сознание на самом деле действует достаточно иррациональными путями. Никто не говорит, что нужно искать какое-то рациональное зерно. Вы можете просто найти в себе то, от чего именно вас прет, и «поддомкратить» свое состояние.

Тогда сработает этот эффект, автоматически появится чувство превосходства и взгляд, как на идиота. От мыслительных конструкций оттолкнуться будет проще всего. Тогда уже подтянутся и мимика, и поза, и речь, и не придется ничего искусственно менять на лице.

Если вы хорошо овладеете этим приемом, то во многих ситуациях вам даже говорить особо не придется, одного вашего взгляда будет достаточно для того, чтобы человек сразу все понял.

Ошибки. Держим за пуговичку

Всем людям свойственно ошибаться. С этим утверждением не поспоришь. Поэтому если вы, допустим, объясняете человеку, что его поведение неадекватно в данный момент, то вы тоже можете ошибиться и оговориться. Это может выбить его из транса, и он скажет:

— Аааа! Вы говорите неправильно, на самом деле все не так!

И тогда вы спокойно между делом говорите:

— А, ну да, ошибся. Дерьмо случается. А что вы на меня так смотрите? Я тоже имею право ошибаться. Я тоже могу что-то не то сказать и замешкаться. У вас по этому поводу какое-то особое мнение? Вы что-то имеете против?

И продолжаете дальше. Люди же обычно, когда ошибаются, сразу начинают почесывать затылок и смотреть на собеседника извиняющимися глазами. Такого быть не должно! Просто продолжайте говорить, как ни в чем не бывало.

У людей, которые умеют хорошо ставить на место других, в этот момент включается такая шту-

ка, что они вообще не видят своих ошибок. Обычно же бывает так, что, с одной стороны, человек хочет на кого-то наехать, но с другой стороны, появляется шальная мысль: «я же тоже не идеальный... может быть, и я что-то неправильно делаю...». В момент, когда вы ставите человека на место, ощущайте свою правоту. По принципу «есть два мнения — мое и глупое». Если вы будете задумываться о том, правильно ли вы говорите и поступаете, то получаться будет хреново. А скорее всего вообще не получится. Поэтому действуйте уверенно и безапелляционно!

Бывает так, что собеседник начинает отмораживаться, смотреть в пол, колупаться в ногтях, делать вид, что на то, что вы говорите, ему вообще наплевать. Например, так вести себя может какой-нибудь работник, который не выполняет своих обязанностей. В этом случае можно ему сказать:

— Я для кого все это говорю? Смотрите на меня, а не себе на ботинки. Я к вам обращаюсь.

Можно даже взять за пуговичку, если собеседник «уснул». Ваша задача — чтобы человек сосредоточил на вас свое внимание, т. е. не просто слушал вас, а слушал **внимательно**. В тот самый момент, когда вы видите, что оппонент начинает отвлекаться или вообще уходить в себя, вы его должны вывести из этого состояния протрации. Либо замолкаете, делаете паузу и смотрите на него пронизывающим взглядом, либо прямо говорите и берете за пуговичку, за плечо, под локоть, т. е. обращаете его внимание на себя. Как только вы видите, что человек отвлекся, тут же возвращаете его в этот мир.

Перетягивание на свою территорию. Извинение

Фишка извинения заключается в том, чтобы вербально извиниться, а невербально показать, что ничего особенного, в общем-то, и не произошло.

Обычно люди извиняются вербально скупно. Они просто говорят: «Ой, извините, пожалуйста...», — при этом невербально показывают свою сильную вину. Краснеют, укоряют себя, начинают заикаться в последующем разговоре, перестают смотреть в глаза собеседника, в общем, испытывают стыд.

Задача — сделать ровно наоборот. Другими словами, вербально так расшаркаться, чтобы субъективное количество извинения превзошло субъективное количество реально сделанных вами ошибок. Например, облажался на 7 баллов. Обычный человек извинится на 2 балла, а потом недостающие 5 будет набирать стеснением (невербально), смущаясь и заикаясь. Надо сразу вербально извиниться баллов так на 10, тогда остаточного смущения не останется. По модели кавказского орла:

— *Ой, дарагой, я тебя так обидэл, ти уж прости мою дурную голову!*

Вплоть до того, что просто перед человеком растелиться, а дальше уже разговаривать, как ни в чем не бывало.

Кроме того, что разговор продолжается как ни в чем не бывало, этот метод вызывает еще одну интересную реакцию: теперь уже собеседник чувствует себя обязанным ВАМ.



Человек, по сути, разговаривая с оппонентом, не важно с каким, выше он его по статусу или ниже, всегда старается держать определенный паритет.

Если собеседник выше вас по статусу, ВЫ будете держать эту дистанцию. Вы можете позволить собеседнику больше, чем он может позволить вам. Человек может пошутить, дружески похлопать вас по плечу, потрепать за щеку, например, как родители своих детей. Но все равно этот негласный паритет всегда присутствует.

Если человек ниже вас по статусу, то получается, что ОН держит дистанцию. Вы уже позволяете намного больше по отношению к нему, но, опять-таки, и у него, и у вас есть внутри ощущение какого-то негласного паритета, мол, 4–5 единиц вы еще може-

те себе позволить, но 6 единиц будет уже перебором. Этим самым вы пересечете его зону комфорта.

Но когда вы все-таки переступаете эту зону, вы как бы прощупываете почву. Вы видите, что перед вами еще есть сухой островок, на него можно наступить, а вот дальше можно и в торец получить. Вот вы наступили на сухой островок, делаете попытку пойти дальше, но видите, что собеседник занервничал, напрягся, вы сразу: «ой, ой, ой, простите», и обратно на островок, но не просто, а еще и его приглашаете на свой островок.

Если вы просто восстановите паритет, то это будет не так эффектно. Обычные люди как делают? Они отступают обратно на свой островок встали, а человека туда не пригласили и получается, что остальное это приглашают. Они перестают смотреть в глаза, начинают мяться, заикаются, запинаятся. Нужно перетянуть человека на свою зону! Если вы заступили на 5 единиц на его территорию, то на 5 же единиц вы должны его к себе перетаскать! А лучше — даже больше, чем на 5. Нужно втягивать человека в свою личную зону комфорта. И человек, оказавшись в этой зоне, начинает чувствовать себя неловко. И вот здесь как раз и возникает это восхищение! Задним умом человек себе объясняет: «Ой, какой хороший человек! Он облажался, да. Каждый может облажаться. Но ведь другие не извиняются! А он извинился!». Банальная подгонка под ответ. А вам это и нужно.

Нужно перетянуть человека к себе и сделать его обязанным. Нужно расшаркаться ножкой, причем вербально, внутренне смеясь над ситуацией: «Ой, какую ерунду я сказал, ну ничего, мы сейчас это

исправим» ☺ И человек уже считает себя обязанным вам, хотя облажались-то вы.

Как происходит в нашем случае? Например, вы слегка прижали человека к ногтю и ожидаете, что вас сейчас тоже могут слегка прижать. Вы ведете разговор уже на достаточно высоких уровнях пикировки, речь набрала обороты. После этого вы как-то облажались, например, слишком наехали на собеседника. Зачастую в такой ситуации человек вроде бы и извиняется, но всеми силами старается не заметить и «замять» случившееся, дескать, вроде бы этого ничего и не было. Нужно как раз таки **гипертрофированно** извиниться за свою ошибку! Потому что этим самым вы уже собеседника ставите в неловкое положение. Вы его затягиваете на свою территорию. Человек чувствует себя вам чем-то обязанным, потому что он же привык жить в «совке», где ему на ногу наступили, а потом вместо извинения еще и обозвали: «ты че, козел, куда прешь!». Поэтому ваше поведение будет уже не характерным. И вот в этот самый момент внутренняя шкала вашего оппонента, паритет, который он отсчитывает в разговоре, будет смещаться не в его пользу, а в вашу.

Плюс тут работает такая фишка. Как сделать человеку хорошо? Сделать плохо, а потом вернуть его в то умиротворенное состояние, в котором он до этого пребывал.

История из жизни:

Одна моя знакомая сидела в каком-то кафе со своими друзьями-журналистами. Они сидели очень

долго, писали какие-то статьи, что-то сверяли, обсуждали, причем сделали довольно большой заказ. В какой-то момент официантка сказала им в грубой форме:

— Знаете, вам пора бы уже закругляться!

Журналисты в шоке. Когда они выходили из кафе, то официанты все встали в привычную позу и готовы были их съесть. И тут моя знакомая говорит официантке:

— Вы знаете, может быть, у вас какое-то особенное кафе, но вообще-то, если человек сделал заказ, то он может сидеть сколько угодно. Так принято во всех цивилизованных странах. Ну, я не знаю, может быть у вас где-то другие правила четко написаны, но вот мы не удостоились прочитать. Если мы как-то не так себя вели, то вы уж на нас не сердайте.

На следующий день они из чистого любопытства пришли в это кафе, официанты их обслуживали сверхбыстро и вели себя очень вежливо.

Таким образом, в каких-то случаях можно даже и не применять модель кнута, а вместо этого использовать гипертрофированный пряник, чтобы вызвать у человека чувство вины. Это тоже вполне работающий прием. Но это может и не сработать в случае совсем кондовых неадекватов. На таких действует только кнут. Можно считать, что той женщине просто повезло.

Варианты завершения. Страховка

После того как вы на человека уже понаезжали и он стушевался, после того как вы погорячились

и извинились, ваша задача — перевести разговор в нормальное, рапортное русло. В пряник. Кнутом вы попользовались, он свое дело сделал, теперь вы переводите беседу в доброжелательную. Дескать, мы с тобой друзья навеки. Рот-фронт.

История из жизни:

Был конец 80-х годов. Нам с подругой было по тридцать лет. Мы, два научных сотрудника, поехали в командировку. И так получилось, что мы случайно оказались на вокзале Мозилева. Вокзал был маленький. Вроде есть какой-то поезд на Москву вечером, но нет билетов. Я вижу вывеску «Комната матери и ребенка». Я оставила подругу снаружи и пошла туда устраиваться с паспортом.

— Вы с ребенком?

— Да, с девочкой.

Сотрудница начала оформлять два койко-места до утра.

— Так которые будут наши койки?

— Вот эта, а для ребенка эта, — показывает кроватку для ребенка трех лет.

— Не, моя сюда не поместится.

Она показывает на подростковую кровать.

— Ну, у меня девочка крупная, может не лечь.

Если сгруппируется, то, может, и поместится.

— Ну, ладно, если никого не будет, то пусть займет взрослую кровать.

— Она может расплакаться, ей надо рядом со мной.

— Хорошо, вот кровать рядом с вашей. А ребенок-то где?

— На платформе вещи караулит. Сейчас я пойду ее покормлю, а пока пусть вещи тут полежат.

Мы пошли в ресторан. Приходим, а они, видите ли, уже закрываются. Время — начало одиннадцатого, они до 23.00 работают.

— У нас ничего нет!

— Вы же до одиннадцати вечера работаете!

— Да! Но мы обслуживать вас не будем!

— А мы сами вами обслуживаться не будем. Приведите директора, мы сейчас напишем жалобу.

— Директора нет!

Мы сквазанули к директору сами. Сначала начали качать права, что, дескать, вывеска до 23.00, извольте накормить нас горячим. Пригрозили, что напишем куда-то там, куда конкретно, я не помню (с тех пор прошло почти двадцать лет).

— Хорошо, мы вас накормим!

— В силу того, что вы нам попортили нервы, теперь мы пищу примем только из ваших рук.

Он принес две тарелки супа, что-то еще, сел с нами, что-то даже налил, в задушевной беседе мы рассказали, что нам надо в Москву, а билетов нет:

— Ну, вы-то нам теперь практически дружбан! Мы из ваших рук поели, почти у вас в гостях. Может, вы нам составите протезе по части билетов?

— Сейчас попробую! — Он ушел и через какое-то время принес два билета.

Поезд уже начал заходить на платформу. Мы быстро расплатились, помчались за вещами, забегаем в «комнату матери и ребенка».

— Это ваша девчушка?!!

— Ну не парень же!

Она повеселилась, и мы уехали.

Есть другой вариант завершения этого процесса. Бывают люди, которых вы попросту не сможете запугать. Вы перепробовали все методы, но оказалось, что психологически они сильнее вас. Такие бронебойные. У них больше опыта, они прошли огонь, воду и медные трубы. У них больше ресурсов. И вот тут, если вы чувствуете, что вам его не застращать, извиняетесь, разряжаете обстановку и ретируетесь. Как вариант, можно все перевести в шутку и сделать вид, что человек «все неправильно понял».

История из жизни:

Собрались мы с моей сестрой пойти в театр. Был март, на дороге грязища. Едем по шоссе в третьем ряду, потому что в первых двух дорога хуже. Сзади едет машина и сигналит, типа: освободи дорогу. Я сдвинулась вправо, он пристроился за мной и опять сигналит, дескать, отваливай в первый ряд. Я не стала сдвигаться, и когда он меня обгонял, я показала ему средний палец левой руки. А перед этим я сильно обломала ноготь и замотала его лейкопластырем, который уже стал грязным. Этот водитель меня обогнал, встал передо мной и стал сигналить, чтобы я пристроилась вправо. Мы причадили. По синим номерам я поняла, что это гаишник. Позже, когда я пробила его номер, оказалось, что это комендант нашего города. Тут я совершила роковую ошибку, что пошла к нему в машину.

— Ваши права! — Я дала права, он тут же их схватил и засунул за козырек. — Все, свободны!

— Как свободна? А вообще, за что все это?

У него пена изо рта:

— Все, свободны, я даже разговаривать с вами не буду!

— Подождите, вы объясните, почему вы вообще меня остановили и забрали права и почему вы такой разъяренный?

— Мне еще в задницу пальцы не совали!

— Как, вам кто-то посмел сунуть в задницу палец? Какие бессовестные люди! — Интонационно я произнесла это на полном серьезе, с участием, прямо дочь родная.

— Вот вы проезжали и показали!

— Подождите, давайте разберемся. Что вы придумываете? Вот смотрите, у меня обмотан палец, я вчера сломала ноготь, шла кровь. Сейчас едем, я рулю, сестра спросила про лейкопластырь, я говорю, что сломала ноготь, она говорит, покажи, вот я ей и показала!

— Вы должны были ей направо показать!

— Ну, вы посмотрите, я же женщина за рулем, я просто боюсь его отпустить, поэтому я быстро отпустила, показала и снова быстро схватилась за руль: — Он повернулся и понимающе посмотрел. — А теперь давайте рассмотрим ситуацию по-другому. Вы едете, самодостаточный, обеспеченный человек, уверенный, как кажется, в себе, проезжаете мимо и шарите взором по чужим машинам и жесты, которые там кто-то кому-то показывает, вы почему-то принимаете на свой счет. Вы, видимо, сильно устаете на работе, нервы сдают? Конец рабочей недели, тяжело?

— Да, да... А вы откуда знаете?

— Вам нужно к психологу сходить, посоветоваться, потому что это просто ненормально, настолько психика расшатана! Посмотрите теперь на себя со стороны. Мы едем в машине, у нас тут своя жизнь, а вы на нее реагируете, и так болезненно, и такие фантазии!!

— А к кому вы посоветуете обратиться?

— Сейчас я вам дам телефончик, и вы по нему позвоните. Скажите, что от меня. — Он взял телефон. — Если будут проблемы, звоните, я вас к другому специалисту направлю!

— Если и у вас будут проблемы, то и вы тоже звоните!

— Всенепременно.

Он мне отдал права, потом вышел, открыл дверцу, я вышла и стиснула зубы, чтобы случайно не начать ржать, и пошла.

Все это очень важно уметь делать в качестве страховки. Но мало того, что вы ретируетесь, так вы еще придумываете себе какое-то «рациональное» объяснение!

Тут есть такой тонкий момент. Те люди, которые умеют строить других, не страдают моральными терзаниями.

В нашей стране существует понятие «маленькой, но гордой птички». Чем человек плюгавее, тем больше у него «гордости нищего». Это идет из постоянных фрустраций на почве низкой самооценки. Такой человек постоянно пытается самоутвердиться за счет доставания других, он в каждой бочке затычка. Его все касается! Кирпич на улице не так лежит, он изойдется: «Где муниципалитет? Кто за

этим смотрит?». Такие слесари-интеллигенты Виктор Михайловичи Голесовы. До всего им есть дело. Естественно, такие красавцы постоянно получают по рогам. Жизнь их все время ставит на место и прижимает к ногтю.

Фишка заключается в том, что когда человек обрастает «жирком», становится таким матерым и прожженным, то у него появляется еще и внутренняя толерантность. Он становится таким солидным, небрежным, вальяжным, он прощает других. Дескать: «Грешно не простить, муравьи копошатся в муравейнике, не буду же я опускаться до их уровня». Мало того, что у этих людей появляется такая фишка, так еще у них исчезает вот эта «гордость нищих», то есть гипертрофированная гордыня, которая прет изо всех щелей. Они могут позволить себе где-то уступить, где-то показаться чуть-чуть слабыми. Человек, не имеющий какого-то внутреннего стержня, пытается во что бы то ни стало не показать своих слабостей. Не дай бог, кто-то увидит его слабые места! Такой человек боится показать свою «некрутость». Люди, которые действительно внутренне сильные, не боятся показать свою слабость, где-то побыть немного мягкотелыми, где-то пойти на уступку, дескать, «ну хочешь ты быть самым главным, ну побудь им, я тебе дам такую возможность, мне не жалко!».

Здесь возникает интересный момент. Вам необходимо найти логическое оправдание своей слабости. Грубо говоря, не бояться «отмазываться» перед самим собой за то, что у вас что-то не получилось. Это очень важный навык! Потому что в этом случае вы бережете свои эмоциональные ресурсы.



Задача любого организма как системы, взаимодействующей с окружающим миром, — быть как можно более устойчивым. Как ведет себя психологически слабый человек? Он на людях во что бы то ни стало пытается НЕ показаться слабым, но, приходя домой, начинает фрустрировать и у него появляются все эти замашки: «Вот, я там показал свою слабость... обо мне подумали так... а что обо мне могли подумать здесь...». В результате человек просто внутренне выгорает. А задача — сохранить свою внутреннюю психоэмоциональную устойчивость, даже если внешне вы можете показаться слабыми. Чтобы, приходя домой, вы не вспоминали, не мучались, не терзались никакими сомнениями.

ями. Чтобы, у вас было железобетонное спокойное состояние. Чтобы вы даже не задумывались, кто там что о вас подумает!

Так вот, люди, которые действительно умеют очень быстро находить себе какое-то внутреннее оправдание, не терзают себя душевными переживаниями. «Не получилось, ну, ладно, ерунда. Не в этот раз, так в следующий!» А поскольку они себя не терзают, то, соответственно, у них не бывает плохого настроения, у них не бывает фрустраций, у них не бывает депрессий по поводу того, что что-то не получилось или «где-то кто-то не так на меня посмотрел, а я не смог дать отпор». Они понимают, что это не проигрыш, а просто какой-то тактический момент.

Ваша задача — в любом случае чувствовать себя комфортно. Потому что если вы будете чувствовать себя некомфортно, то в следующий раз, попадая в более или менее аналогичную ситуацию, вы имеете шанс, что вас начнет колбасить. Потому что следующие события мозг прогнозирует на основе предыдущего опыта. А если у вас есть внутренняя эмоционально негативная зацепка, то в будущем, возможно, вас будет колбасить. Вы должны уметь вовремя себе сказать: «Ну да, не дал отпор, ну и плевать. Время все расставит по своим местам». Люди, которые могут так сказать, внутренне оценивают себя как сильную и состоявшуюся личность. Для них мелкие и тактические ухабы, какие-то ямки — не главное в их жизни, потому что они знают, что главную «битву» своей жизни они все равно выиграют! Поэтому они позволяют себе быть иногда слабыми. Они позволяют себя пожалеть,

«Если надо. Они позволяют себе уступить. Даже если им нахамили, а они ничего не смогли сделать в ответ, они не будут заниматься внутренним самораздраем по этому поводу. Потому что они понимают, что хамоватого и быдловатого человека жизнь все равно рано или поздно ставит на место. Можно прямо так ему и сказать напоследок:

— Ты сейчас такой крутой и выпендриваешься тут передо мной, но найдется кто-то круче тебя, и вот тогда тебе придется несладко! Жизнь все расставит по своим местам! Судьбу не обманешь!

Умейте держать марку даже при отступлении. Вы тактически отступаете, но внутренне вы все равно прекрасно понимаете, что отступление — это не поражение, а тактический момент. Войну вы все равно выигрываете.

Off top: Модель «Уличного кнута»

Иногда случаются такие ситуации, когда к вам подходят на улице один, два или несколько «бравых» ребят, и все... как девочка.... Все мы, так или иначе, сталкивались с такими ситуациями. Ничего невозможно сделать. Все навыки и умения куда-то деваются, потому что вас моментально задавили на эмоциональном уровне. Гопники, выросшие на улице, все это просекают на раз, хорошо в этом разбираются. У них цель жизни — ломать нормальных и реализованных людей. Если они чувствуют на начальном этапе, что можно прожать — они прожимают. Они чувствуют это, как собаки. Если видят, что в человеке есть агрессия и внутренняя сила, то пытаются потом все свести в шутку: «А, братан, пошли пивка попьем, а ты чем занимаешься?».

Человек не будет сразу подходить и орать: «ты че тут, щас завалю!», если, конечно, он не пьяный. А если у вас просто хотят отобрать деньги или слить плохое настроение, то процесс идет по нарастающей. Стоит испугаться, как сразу начинаешь демонстрировать свой страх. И когда противник это чувствует, у него нарастает желание загнობить вас окончательно, втоптать в дерьмо.

История из жизни:

Как-то мне довелось «пообщаться» с одним борцом с поломанными ушами, недавно приехавшим в Москву и пытавшимся тут повывпендриваться. Иду я в R'n'B-шмотках на R'n'B-вечеринку, и тут он издали кричит мне «эй!». Я оборачиваюсь и вижу, что он мне что-то говорит. (Есть такая фишка: якобы он что-то говорит, а ты спрашиваешь «что, что?» и подходишь все ближе. Уже на этом этапе можно проверить, насколько человек слабый и ведомый.) Я просто стою и говорю: «не слышу». Он опять два-три слова говорит внятно, а остальное опять бурчит. Я говорю: «Я не слышу, что ты говоришь. Если хочешь что-то сказать, то подойди и спроси!». Он подходит, уже понимая, что что-то не так. Начинается разговор и подколлы: «а что, сейчас так модно?». Я отвечаю: «да, модно». (Отвечать надо естественно. Не надо сразу вставать в позу.) В итоге он просто поулыбался, дескать, «да ладно, братан, я шучу просто, ты сам откуда?», и мы разошлись.

Как делают совсем прожженные в этом деле люди? Они могут просто блефовать. Если подходит качок, можно ответить так:

— *Что, накачался? 200 килограммов жмешь? Так тебя мои 9 граммов завалят.*

Если подходят несколько человек, то можно так:

— *Хотите о чем-то поговорить, ребята? Давай свой телефон, я тебя наберу, встретимся здесь же минут через 40!*

Это все работает отлично. А если вы дадите слабину сразу, то человек это почувствует и от него уже просто так не отделаться. Если он понял, что вы испугались, то можете сказать, что у вас и пистолет есть, и папа в милиции работает, — это уже неважно, он завелся, у него заиграли инстинкты, он вас загнобит до конца. Нужно научиться сразу не показывать свой страх. Просто сказать «успокойся, чувак» и уйти не получится. Если человек завелся, то просто его уже не остановить. Нужно стоять, смотреть ему в глаза и слушать его, потому что заведенный рано или поздно начнет запинаться. А дальше уже спокойно задать простые вопросы:

— *Ну и что ты всем этим хочешь мне сказать? Ты кто такой? Ты с какой целью мне все это рассказываешь?*

А если начать нервничать и заводиться самому, то может дойти и до драки, потому что он себя уже завел и ему надо дойти до конца. Ему уже на все наплевать, он дойдет до финиша, даже если знает, что у вас папа милиционер, который гарантированно посадит его в тюрьму.

А вообще имеет смысл быть готовым к тому, что человек окажется совсем неадекватным и пой-

дет на вас физически. Если вы видите, что он сильнее вас физически и что вы с ним не сравитесь, то тут есть два выхода:

1) Впадать в состояние когда «нечего терять», и быть готовым идти до конца и рвать противника.

Если вас задавили, то вы, когда опять видите парочку таких ребят, тут же испытываете страх. Для того чтобы этот страх исчез, обычно советуют заниматься единоборствами и ходить в качалку. Но на самом деле, самый страшный человек — это не тот, у кого АК-47. Самый страшный человек — это тот, которому нечего терять.

Есть такие люди, которые, в принципе, являются вполне реализованными и успешными, у них есть и квартиры, и машины, и все остальное. Но для них это все песок. Если вы смотрели фильм «Казино», то должны помнить, там такого персонажа, в исполнении Джо Пеши, который сказал: «Если ко мне приходят с кастетом, я возвращаюсь с бейсбольной битой. Если ко мне приходят с бейсбольной битой, я возвращаюсь с пистолетом. Если ко мне приходят с пистолетом и не убивают, я возвращаюсь с автоматом».

Если в вас есть вот это глубинное чувство «пойти до конца», то вас по жизни не прожмут. Не нужно ничего говорить. Человек начинает чувствовать сам при разговоре, что у вас есть что-то за спиной, неважно, что, «братва», отец в милиции, или вам просто нечего терять.

2) Ну и второй вариант — это ретироваться и даже сделать вид проигравшего, а потом уже разобратся вместе с подмогой.

Рассказ о Сталине:

«Он прекрасно плавал, но стеснялся плавать в Куре. У него был какой-то дефект на ноге, и мой прадедушка, учившийся с ним в старших классах, как-то поддразнил его, что он прячет в туфле дьявольское копыто. Но это ему дорого обошлось. Сосо (Сталин) тогда ничего не сказал. Прошло больше года. В то время за Сосо, как собачка на привязи, ходил главный силач училища Церадзе. Прадедушка уже все забыл, когда Церадзе жестоко избил его».

Искусное управление.

Хватит и пятидесяти процентов

Ни у одного из людей, обладающих навыками директивного управления и «Модели кнута», эти навыки не возникли в результате хорошей и счастливой жизни. Многим приходилось не то, чтобы выживать, но быть близко к этому. Люди, с которых мы снимали «Модель директивного управления» и «Модель кнута», приобретали эти навыки постепенно, в течение жизни. Таких людей жизнь была. Это люди, которые привыкли пробивать своим черепом большие стены. В основном, они росли в дремучие совдеповские времена, когда буйно цвел баранизм и дебилизм, продавщицы, вахтеры и дворники были в несколько раз более хамоватые, чем сейчас. К тому же, они были поставлены в такие условия, где «не замечать» всего этого никак бы не получилось. Поэтому вырабатывать в себе этот навык им было необходимо для выживания! Скорее всего, для вас это уже не столь актуально.

Зато у вас сейчас есть возможность, не набивая себе шишек в течение долгих лет, сохранив большое количество нервов и здоровья, использовать эти технологии и достигать желаемых результатов. Конечно, при условии, что у вас есть цели. Если целей нет, то не ждите и грандиозных результатов.

Как показывает практика, для того чтобы искусно управлять людьми, достаточно просто выполнять некоторую последовательность действий. Если вам модель, описанная в нашей книге, встроится хотя бы на 50%, вы **УЖЕ** будете управлять практически всеми в своем окружении. Ближе к 100% — это уже страшное дело, товарищ Сталин во плоти.

Часть IV.

СИСТЕМНАЯ МОДЕЛЬ УНИВЕРСАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

О чем это мы. Мастерство — в гибкости

В жизни очень часто приходится на кого-то влиять и воздействовать. Собственно, вся наша жизнь — это одна большая непрерывная коммуникация. Мы воздействуем. На нас воздействуют.

В настоящее время существует достаточно большое количество разнообразных методов воздействия на окружающих, а также защитных методик от этого самого воздействия. Какие-то из них более эффективны, какие-то — менее.

Какой бывает харизма? Разной! Харизматичные люди добиваются уважения и подчинения со стороны других различными методами. А результат один — нас будут слушаться, любить и уважать. А пути достижения этого результата — разнообразны!

Можно добиться послушания, посулив пряник, а можно — показав кнут. Можно применять и то, и другое одновременно. Можно прямо приказать человеку выполнить что-то, а можно так намекнуть, что человек выполнит вашу просьбу с ощущением, как будто эта идея пришла в голову ему самому.

Каждый из этих методов применим в определенном контексте взаимодействия с людьми. Таким образом, высшее мастерство человека, умеющего управлять, заключается в **гибкости**.

Может случиться такая ситуация, возникнуть такие обстоятельства, которые не позволят такому человеку применить свою стандартную модель поведения. А это значит, что человек не сможет реализовать свой замысел. Он не добьется достижения своей цели при помощи других людей.

Каждый из этих типов поведения не лучше и не хуже остальных. В жизни случается всякая ерунда, противостоять которой нужно уметь и так, и эдак, и еще вот так. Разнообразные методы управления взаимодополняют друг друга. Человек, который обладает всеми этими моделями и навыками поведения, закономерно становится весьма эффективным коммуникатором и управленцем. Поэтому стоит стремиться именно к универсальному овладению всеми этими навыками для наиболее успешного взаимодействия с окружающим миром и людьми.

Что мы сделали.

Универсальная модель-схема

Нами было проведено исследование, в результате которого мы отобрали наиболее эффективные из существующих в настоящий момент методов коммуникации и воздействия. В результате этого отбора и анализа нами была создана универсальная структурная формула, которая может служить моделью-схемой для описания любых процессов взаимодействия между людьми. Мы назвали это *«Системная модель универсальной коммуникации»*.

Работа по этому проекту распалась на несколько направлений, а затем была разработана универ-

сальная схема. Она позволила объяснить актуальность и применимость различных методов воздействия в различных ситуациях.

Как оказалось, существующих методов воздействия не так уж и много. Кроме того, на настоящий момент они часто подаются бессистемно и непоследовательно. Существует масса источников, которые обещают научить эффективно управлять людьми или, наоборот, противодействовать такому управлению. В подавляющем большинстве эти источники повторяют друг друга, т. е. в каждом из существующих источников процентов 20 информации принципиально новой, а остальные 80 — информация давно известная, устаревшая или же абсолютная «вода». Проблема заключается еще и в том, что даже оставшиеся 20 процентов новой и полезной информации подаются настолько бессистемно и непоследовательно, что человек, по сути, получает набор разрозненных знаний — отдельных фишек, а вовсе не полную модель правильного и эффективного поведения.

В результате нашей работы становится понятным, почему так происходит.

Бессистемный подход не обеспечивает последовательность, оставляя во встраиваемом поведенческом навыке белые пятна, которые в свою очередь катастрофически снижают эффективность этого навыка. Другими словами, поведение человека напоминает собой мозаику, в которой отсутствует большое количество фрагментов (схема 3).

В другом случае получается такая поведенческая модель, в которой отдельные элементы либо не стыкуются между собой, либо вообще противоречат друг другу.

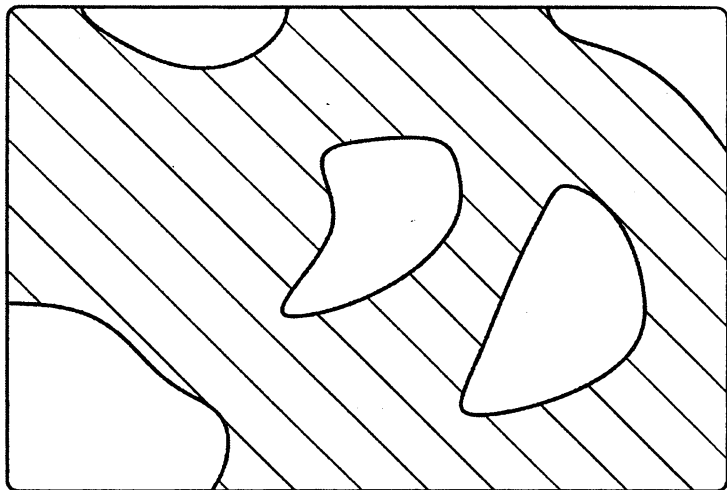


Схема 3

Чем хорош системный подход:

- все элементы наличествуют;
- элементы идеально согласованы друг с другом;
- отсутствует лишняя информация;
- сразу становятся видными сильные и слабые стороны каждого человека.

Что собой представляет системная модель?

Как видно из схемы 4, плоскость образована двумя осями: вертикальная — ось ресурсов; горизонтальная — ось способов воздействия.

Они же, в свою очередь, подразделяются на два вектора каждая:

- ось ресурсов — на вектор **пряника** и вектор **кнута**;
- ось способов воздействия — на векторы **прямого** и **непрямого** воздействия.

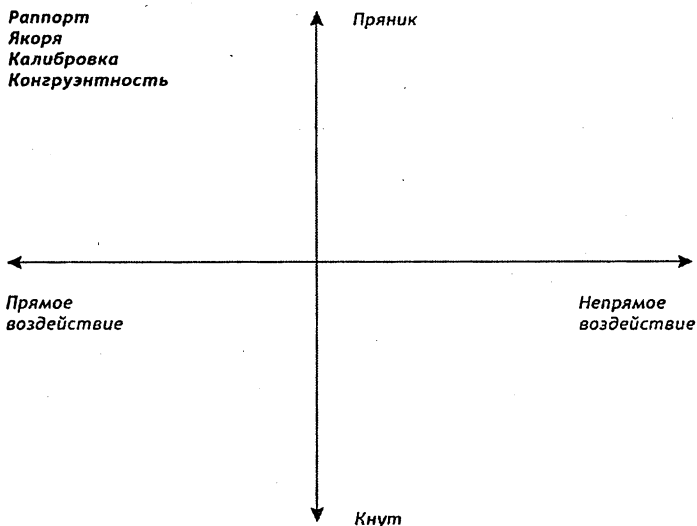


Схема 4

В системную модель автоматически и по умолчанию входят такие элементы, как **калибровка**, **конгруэнтность**, **раппорт** и **якоря**, которые **ОБЯЗАТЕЛЬНО** присутствуют в любой коммуникации, если, конечно, есть цель сделать эту коммуникацию эффективной! (Подробнее см. часть I.)

Варианты воздействия

Разберем каждый вектор воздействия подробнее.

Непрямое воздействие

К нему относятся: намеки, иносказания, банальности, неопределенности, допущения, а также, например, обычное бытовое интригование и «женская логика». Чем правее — тем «непрямее» воздействие. В начале идут: подстройка, Милтон-модель, шаблон

неопределенности. В самом конце идут какие-либо глубокие терапевтические трансы и т. д.

Вся эта «вода» работает. Но для того, чтобы она сработала, тратится значительное количество времени. Иногда проходят месяцы и даже годы, если вы хотите повернуть человека на 180 градусов. Внушение срабатывает, но с большим опозданием, иной раз, когда вам это уже и не нужно.

Если подразумевается, что у человека есть своя точка зрения, свое мировоззрение и свои взгляды, и вам его переубедить прямо здесь и сейчас будет трудно, тогда вы действуете по принципу «вода камень точит» и применяете не прямое воздействие. Про не прямое воздействие и без нас написано множество книг, поэтому мы про это не пишем, чтобы не повторяться.

Прямое воздействие

Что это такое? Это когда вы не намекаете человеку, не подводите его к мысли о необходимости что-то сделать, не капаете ему долго на мозг, а сразу и конкретно говорите, что от него требуется, что он должен сделать, и он делает это быстро и как само собой разумеющееся. Причем часто с радостью, ну, или, по крайней мере, без признаков недовольства.

Суть прямого воздействия заключается в том, чтобы получать от человека то, что вы хотите, минимальными усилиями и за минимальное количество времени.

Разница между прямым и непрямым воздействием заключается лишь в сознательном сопротивлении человека вашему воздействию. В частности, это

зависит от глубины раппорта с этим человеком. Чем глубже ваш раппорт, тем охотнее ваш оппонент будет поддаваться воздействию. Также в этой ситуации поможет то, что у человека против вас нет никаких внутренних сопротивлений или же у него вообще нет никаких сопротивлений, так как он сам не знает что ему делать в этой жизни и с трудом принимает решения.

Если человек находится с вами в заведомо прохладных отношениях, то приказывая ему сделать что-либо прямо, вы невольно будете вызывать его на конфронтацию. В этом случае следует начать действовать непрямо, параллельно углубляя раппорт.

Пряник

Мы заманиваем человека через собственный ресурс. Даем ему понять, что у нас есть что-то, что он хочет — знания, деньги, харизма, связи, машина, сексуальность или же мы просто веселые люди с хорошим настроением.

Если у вас есть вкусный пряник, то во многих случаях вам даже не придется воздействовать на человека, он сам сделает для вас то, что вам хочется. Вам нужно будет только показать ему, что вы хотите. Попросить. Типичный пример, когда вы звоните лучшему другу в четыре часа ночи и просите, чтобы он срочно привез вам денег взаймы. И ведь привезет же! В данном случае пряником для него является ваши с ним хорошие отношения.

Самая старая хохма с пряником, это когда вдруг неожиданно человек богатеет, и у него внезапно появляются разные «друзья», какие-то дальние или очень дальние родственники, которые всячес-

ки стараются понравиться и втереться к нему в доверие.

Кстати, человеку с таким социальным статусом, как, например, президент страны, тоже не обязательно уметь воздействовать на людей. Он им и так нравится. ☺

Пряник имеет смысл применять только тогда, когда человек ведет себя адекватно и в соответствии со своим положением. Его можно применять в фоновом режиме.

У людей, выросших в «совке», в голове живет такого рода таракан: вести себя надо скромно, особо не выделяться, костюмчик серенький, галстучек в полосочку, голос тихий, загробный, а-ля «от советского информбюро». Это не есть полезное убеждение! Так можно себя вести, но не всегда. Правильная стратегия заключается в том, чтобы явно, а лучше даже неявно, постоянно демонстрировать окружающим свои ресурсы. Это значит, что людей вокруг вас нужно вовлекать в круговорот вашей жизни. Так или иначе, при разговоре или даже своим внешним видом показывайте людям, что у вас есть что-то, что может заинтересовать их. Потому что эти люди могут оказаться вам полезными. А свои ресурсы они захотят вам предоставить только в том случае, если будут в вас заинтересованы. Тогда вам особо даже не надо о чем-то их просить, потому что они сами могут сказать: «Чем я могу быть вам полезен?».

Очень часто работает **блефование**. На совсем тупых людей действуют совсем дешевые понты. На людей средней тупости понты действуют, но не та-

кие откровенные. Умных людей понты сразу отмораживают.

История одного из наших учеников:

Как-то мы с другом прогуливались по Новому Арбату. Идут две девушки, мы к ним подошли, завязалась коммуникация, мы их повели в кафе посидеть. Пока друг куда-то отходил, они начали мне рассказывать, как они ездили в Лондон, в Анталию, причем явно было видно, что они соплячки, которые недавно в Москве, еще не вкусившие столичной жизни. Настолько это смотрелось смешно, что я просто закрыл нижнюю часть лица рукой и сделал вид, что усиленно жую. Потом они начали рассказывать, какие у них сегодня дела на вечер и как они «с парнями» куда-то поедут. Девушки хотели повыпендриваться, какие они деловые и занятые и что у них есть знакомые парни «на тачках». Естественно, мы их тут же спровадили, потому что они набили оскомину одним своим присутствием, настолько было смешно смотреть на их ужимки, прыжки и обезьянничанье.

Подробно про пряник смотрите на нашем сайте www.sweet-world.ru в разделе «Гид по стилю».

Кнут

Сюда относятся двустволка, топор, большие кулаки. Например, когда команда скинхедов просит «одолжить» им на пиво, то понятно, что они не пряником заманивают. Угроза уволить с работы. Лишить отпуска. Оштрафовать. «Нашим отношениям конец», «Будем мочить в сортире!» ☺

Частные случаи

Способности разных людей будут занимать разные площади и разные положения на этой площади. Здесь будет уместно ввести понятие «интеграла потенциальных возможностей человека».

Рассмотрим случай, показанный на схеме 5.

Что можно сказать о способах взаимодействия этого человека с миром? Человек достаточно ресурсный. Он привык воздействовать непрямо. Высказывает свои желания намеками, аллегориями. Он не привык запугивать людей. И в силу определенных причин он либо стесняется, либо не умеет говорить свои пожелания и требования прямо, «в лоб».

Или другой пример (схема 6).

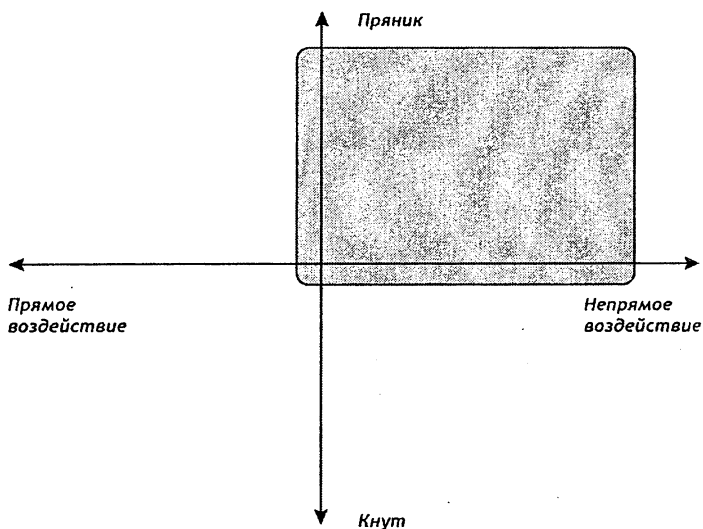


Схема 5

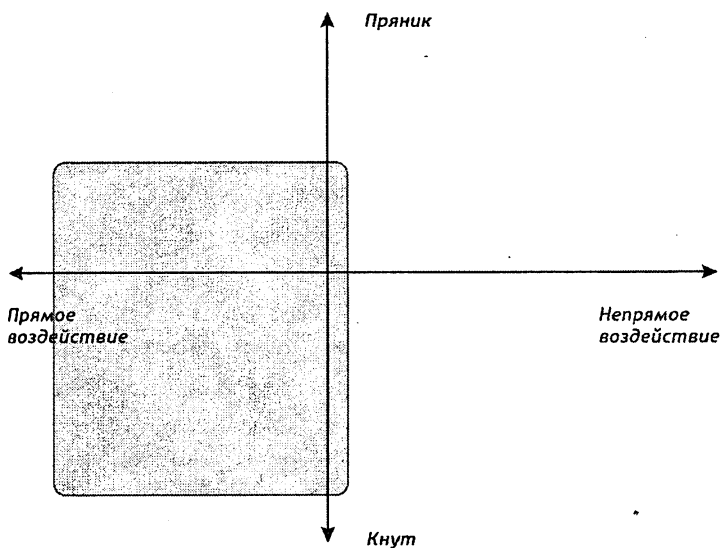


Схема 6

Здесь мы видим человека достаточно ресурсного, вполне обеспеченного, который привык не церемониться с окружающими и подчиненными. Он умеет высказывать свои требования прямо и четко. Примером может быть директор или какой-нибудь высокопоставленный начальник. Причем, как видно из рисунка, он не сильно заботится о том, будут ли его любить подчиненные. В качестве основного рычага воздействия он использует страх: увольнение, лишение премии, отпуска.

Совершенно не обязательно, что человек будет себя вести всегда именно так. В различных ситуациях он будет вести себя по-разному, но в рамках интеграла потенциальных возможностей, потому что это его навыки общения. Если человек никогда не

умел говорить «в лоб», то в определенной ситуации, когда от него потребуется воздействовать прямо, он не сможет этого сделать, и тогда исход ситуации сложится не в его пользу.

Аналогично, если человек слишком прямой, топорный, а от него потребуется в данный момент времени проявить гибкость политика, то он этого сделать не сможет, и также с известной долей вероятности не добьется желаемого.

То же самое касается и ресурсов. На одних людей действуют только посулы и обещания, как в сказке: если красный кафтан посулить, то сделает все что угодно, а если запугивать начать, то только озлобится и станет заклятым врагом. На других, наоборот, обещания и посулы не действуют, а действуют только запугивания и угрозы.

Это зависит не только от человека, но и от ситуации. Интеграл (площадь) потенциальных возможностей описывает весь перечень способностей и умений человека воздействовать на окружающих, а выбор конкретных способов зависит от данной ситуации. Очевидно, что чем интеграл потенциальных возможностей больше, тем более «вооружен» человек.

Поэтому задача любого человека, а особенно человека, который работает в сфере коммуникаций, — расширять свои способы и возможности взаимодействия с окружающим миром!

Разные ситуации. Чем человек проще, тем прямее воздействие

Есть такие преподаватели, которые воздействуют на студентов только прямо и кнутом. Их все боятся. На лекциях тишина. Делают все задания.

Но не любят! Про таких обычно говорят: «козел, сволочь, ублюдок».

Если вы будете взаимодействовать с миром только вот так, вас будут, конечно, слушаться. Но при удобном случае вас просто-напросто затопчут.

С другой стороны, есть люди, у которых и внутреннего ресурса, и кнута вполне достаточно, но воздействовать они совершенно не умеют. Топорные такие товарищи. У человека и связи, и деньги — все есть, но сам он при этом — «тук-тук, не вставай, я сам открою». Или, наоборот, у человека есть мозги, но имеются и тараканы: «что люди скажут, как посмотрят»?

Есть люди, перед которыми хоть чунга-чангу танцуй — они все равно не отреагируют на вашу просьбу. Эти люди не понимают нормальных человеческих слов. Они понимают, только если использовать кнут. Если им его показать, они исполнят ваши требования.

Элементарный пример. Приходите вы на рынок или в магазин. Все знают, какое у нас обслуживаение. Вы говорите продавщице:

— *Здравствуйте, можно мне килограмм яблок?*

А она вам:

— *Вы что, не видите, что я по телефону разговариваю!!*

Если вы скажете:

— *Я тороплюсь, на работу опаздываю, у меня дети голодные...* — она вас пошлет и скажет, что у нее дела важнее.

Если человек примитивен, то кроме как плеткой или кнутом на него не воздействовать никак! К сожалению, в жизни бывает так, что приходится

сталкиваться с такими людьми. Надо быть к этому готовыми!

Есть «прямое воздействие — кнут». Есть «непрямое воздействие — кнут». Случай с продавщицей — это прямой кнут. А как мафиози общаются? Вежливые такие дяденьки:

— *Ты знаешь, бывает так, что если человек не отдает свои долги вовремя, то его находят в не вполне здоровом состоянии у себя в подъезде.*

Вежливо так намекают, улыбаясь. Это непрямой кнут.

Все дело в выгодности. В одной ситуации выгоднее действовать прямо кнутом, в другой — косвенно кнутом. Людей серьезных тоже можно застращать. Но если вы будете стращать их прямо, они могут очень сильно обидеться, просто взять ствол и «бдыжь»!

Стращать можно и нужно, но чем человек примитивнее, тем прямее на него можно воздействовать. Чем человек «интеллектуальнее», чем у него хитрее ум, тем непрямо нужно на него воздействовать. Задача заключается в овладении всеми этими методами и умении их применять в нужный момент.

3D-модель

Однако двумерная модель не полностью описывает реальную жизненную ситуацию, ибо на практике человеком также управляют его личные мотивы, побуждения, желания и внутренние страхи, рациональные и иррациональные.

Наверняка вам встречались люди достаточно образованные, очень умные, которые имеют много полезных ресурсов и навыков, но почему-то их не

применяют, хотя теоретически знают все. Как показывает практика, владение навыками подобного рода не дает гарантии, что вы будете применять их в жизни.

Именно поэтому возникла необходимость ввести третью координатную ось, перпендикулярную плоскости потенциальных возможностей. Эта ось тоже состоит из двух векторов: страх и мотивация (схема 7).

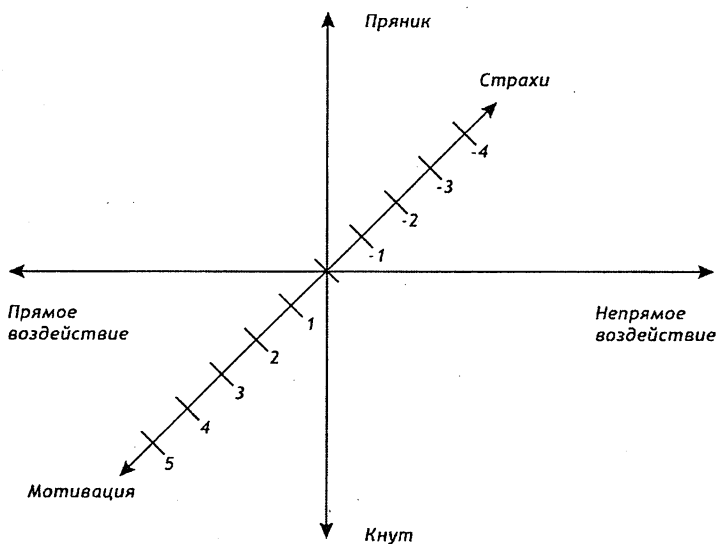


Схема 7

Мотивация

Это то, к чему человек стремится — иметь машину, или квартиру, или много женщин, или что-то еще, например, трех новых женщин каждую неделю. Есть товарищи, которые мечтают об этом, больше ничем в жизни не занимаются.

Предположим, что у некоего человека есть желание. И желание у него, образно говоря, имеется на 5 единиц. У него такой вектор желания. Но у него также есть и страхи. И если, например, страх 3 единицы, то в результате алгебраического сложения этих векторов на оси мотивации получается 2.

Человек из этого интеграла потенциальных возможностей будет испытывать только очень малую часть. Его интеграл реальных возможностей получается гораздо меньше интеграла потенциальных. Фишка любого взаимодействия, любой потребности заключается в борьбе между желанием и страхами. Чем меньше у человека желаний, чем больше страхов, в том числе и иррациональных, тем меньше будет его интеграл реальных возможностей.

Подробнее про мотивацию смотрите на нашем сайте www.sweet-world.ru в разделе «Модель везения».

Страхи

Чем дальше от центра по вектору страхов, тем эти страхи более рациональные. На конце этого вектора находится страх физического уничтожения (смерти) либо страх быть изувеченным. Рациональные страхи — это страх попасть под поезд, страх упасть с десятого этажа и т. п. Почему? Потому что упасть действительно можно, причем только один раз. Второго раза не будет.

Чем ближе к центру, тем, соответственно, иррациональнее страхи. Около центра находятся такие страхи, как боязнь черных кошек, разбитых зеркал, страх заговорить первым, страх выступления перед аудиторией, страх знакомства с девушками,

боязнь обидеть человека, боязнь показаться смешным, страх отказа и т. д. Короче, все те страхи, которые были вдолблены с детства родителями, учителями и обществом.

Оказывается, страх выступления перед аудиторией для подавляющего большинства людей приравнивается к страху солдата, которого заставляют идти в атаку во время войны, где он реально может погибнуть. Так там действительно могут убить! Здесь максимум что могут сделать, это сказать «фу», освистать и больше не прийти. Помидорами даже вряд ли закидают. Но вот эти внутренние колотыба, мандраж, медвежья болезнь, она реально присутствуют у многих здравомыслящих людей. Смешно сказать, но мозг не делает различий между страхами реальными, т. е. когда может наступить физическое уничтожение, и страхами иррациональными. Колотит одинаково.

Повернув оси, получаем следующую ситуацию. Допустим, интеграл потенциальных возможностей у человека очень солидный. У него развито как прямое, так и не прямое воздействие. У него есть и пряник, и кнут. Мотивации у него на 5 пунктов, а страха — на 2. Вычитая из мотивации страхи, получаем цифру 3. Проецируя ее на оси логарифмической зависимости, получаем интеграл **реальных** возможностей этого человека. Другими словами, он пользуется не всем, чем владеет! Стремления к развитию нет, и стремления к воздействию на других людей тоже нет (схема 8).

Как это бывает? Например, человек хочет пойти устроиться на работу. Но начинает думать, что он еще недоучился, недостаточно в этом разбира-

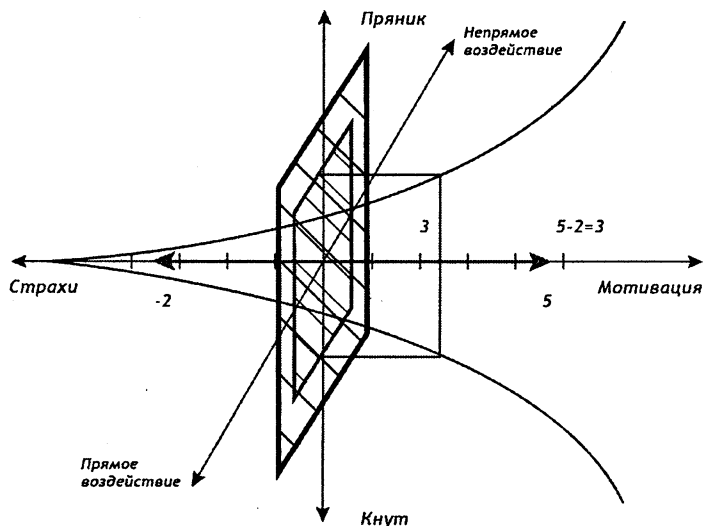


Схема 8

ется и т. д. Отговорки перед самим собой. Человек просто-напросто боится оказаться лицом к лицу с работодателем и начинает лепить отговорки: «Ну, сегодня не пойду, потому что мне надо подучить то-то и то-то, пойду завтра!». Завтра та же самая история. Почему? Потому что завтра он вспоминает, что еще где-то недоучился и т. д. И в результате человек оказывается безработным. Потому что при напряженном графике туканить возможности нельзя. «В гросен фэмили забралом нихът клац, клацен!» Если вдруг в газете, на форуме или на сайте появилось объявление о вакансии, а у человека есть какие-то страхи — то уже наполовину снижаются шансы попасть на эту работу. Элементарно работает фактор времени. Пока он будет

туканишь, решаешься, собираешься с мыслями, с силами, горы макулатуры по профилирующей теме — человек, который лишен всех этих заморочек, читать просто придет, поговорит с менеджером по персоналу, и его примут.

Еще такой момент. За исключением каких-то сугубо узкопрофессиональных должностей, где нужно знание программирования, фотошопа или производства спиртных напитков крепостью 38 градусов в средней полосе России, в основном на рынке наличествует работа менеджеров. Менеджеры по продажам, менеджеры по персоналу, менеджеры по общению с клиентом, управляющие. На самом деле рынок работы представлен большим количеством вакансий, где почти не требуются специальные знания, а если и требуется, то только в качестве дополнения. Они желательны, но помимо них чрезвычайно важны такие навыки, как умение общаться, производить впечатление на собеседника, раскованно вести диалог, договаривать по телефону, вовлекать человека в беседу. А среди людей нашей культуры мало кто это умеет. Сколько в числе ваших знакомых людей, которые открыто общаются, дружелюбны и жизнерадостны? В основном, какие все? Зашоренные и неумеющие производить впечатление, такие серые личности.

Например, работодатель выбирает начальника отдела. Причем в его обязанности из профессиональных навыков входит лишь знание Word и Excel, а все остальное — это умение договариваться с клиентами, просто-напросто «дружить и общаться» с ними, входить в доверие, располагать к

себе, постоянно расширять круг знакомств и просто быть импозантной личностью. Кого выберет работодатель? Человека, который на зубок знает excel и word, но практически не умеет общаться с другими людьми, т. е. он пришел и застенчиво смотрит в пол, постоянно теребит уголок стола, ковыряет ногти, нервничает, или человека, который не особо знает Word и Excel, но который заходит в комнату, и от него уже «лучится» расположение к себе? Это человек, который просто заходит и по факту своего наличия уже располагает к себе, у которого на лице улыбка, который всегда уверен в себе, который светится этой уверенностью. Естественно, выбор будет в пользу второго!

Профессиональные знания желательны. Но банальное умение «производить первое впечатление», т. е. располагать к себе человека, гораздо важнее. Потому что работодатель — это тоже человек. Особенно это важно, если вы претендуете на управляющие должности.

Другой пример. Вы собираетесь публично выступить перед группой людей. Вы готовились всю ночь, а до этого еще неделю штудировали материал. И тут язык прилипает к небу, а коленки подкашиваются. Незнакомая обстановка отшибает у вас дар красноречия.

Откуда берутся страхи выступления перед аудиторией? А кого из нас в детстве учили выступать перед аудиторией? Родители обычно говорили: «Закрой рот, а то мебель поцарапаешь». Когда приходили, например, гости и маленький ребенок начинал акцентировать на себе внимание, ему говорили: «Закрой рот, иди поиграй в своей комнате,

не мешай серьезным дядям и тетям!». Вот отсюда и идут страхи публичных выступлений.

Многие люди даже боятся находиться в месте большого скопления людей. Был даже поднят такой вопрос: «Что вы выбираете, оказаться на светском рауте напротив незнакомого собеседника, или чтобы вас вытолкнули ногой из самолета без парашюта?» Большинство выбрало второй вариант.

Люди думают, что их страх перед выступлением перед большой аудиторией заключается в том, что они «не умеют говорить». Это ерунда полная! Можно не уметь говорить, можно быть не особо эрудированным человеком, не блистать красноречием, но если вы раскрепощены в своем выступлении, вы будете выглядеть лучше на званом обеде, на выступлении, на презентации, чем собеседник, который эрудирован, но при этом застенчив и стесняется. На самом деле не обязательно изучать ораторское искусство, читать книги по развитию общей эрудиции. Это все, конечно, вам только в плюс, но это не критично, особенно, если вы презентуете какую-нибудь профессиональную тему, например теорему косинусов для совета директоров. Там не надо блистать красноречием. Там надо просто не запинаясь выдать тот материал, который от вас ждут. А будете вы запинаясь или нет — это не зависит от вашей эрудиции. Это зависит исключительно от того, есть ли у вас страх перед аудиторией или нет. Если нет страха — вы выступите, если есть — каким бы эрудитом вы ни были, вы завалитесь.

Как избавляться от страхов, читайте в приложении.

Гармоничная личность

Мы видим перед собой гармоничную, социально адаптированную, эффективно взаимодействующую с окружающим миром личность (схема 9), если:

— **первое** — в плоскости потенциальных возможностей все четверти достаточно развиты и равномерны;

— **второе** — отсутствуют иррациональные страхи и наличествует достаточная мотивация для достижения поставленных целей.

Все живут по-разному. Некоторым для выживания нужно владеть кнутом и прямым воздействием, а кому-то этого будет не хватать. Каждому

*Гармоничная, социально адаптированная,
эффективно взаимодействующая
с окружающим миром личность*

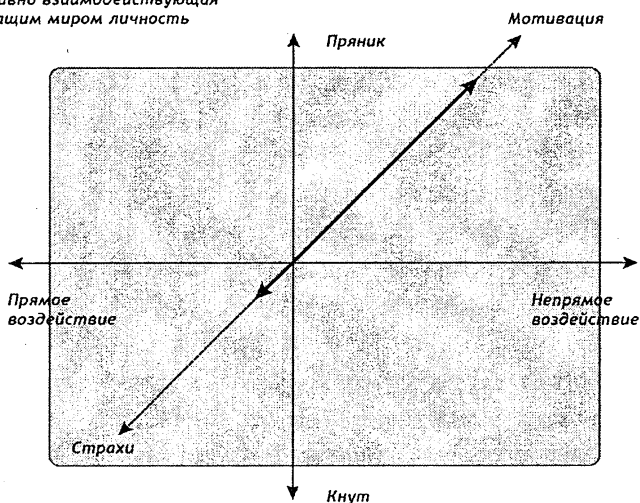


Схема 9

нужно все эти методы под себя адаптировать, брать столько, сколько ему нужно.

Глядя на эту систему, сразу становится примерно понятным, в каких вопросах коммуникации вы сильны, а в каких — не очень; умеете ли вы воздействовать на людей неявно, подкидывать им идеи, которые они потом начинают воспринимать как свои собственные; умеете ли вы видеть сильные и слабые стороны людей и воздействовать на них.

Любому человеку имеет смысл стать гармоничной и сбалансированной личностью в плане общения с другими людьми, закрыть и достроить недостающие элементы мозаики.

Приложение. КАК ИЗБАВИТЬСЯ ОТ СТРАХОВ

Как это бывает

Есть много парней, у которых, в принципе, девушек соблазнять получается. Но все спрашивают одно и то же: «Как сделать так, чтобы мне было комфортно?». Если для вас неважно, как соблазнять, неважно, сколько усилий при этом прилагать, главное, чтобы девушки были, — то это одно. И совсем другое — это не просто соблазнять, а делать это ненапряжно, когда все получается **само собой**. Соответственно, и результативность выше в этом состоянии. Когда вы подходите к женщине весь на нервах и «на измене» или когда вы подходите расслабленным, спокойным, душевным и веселым (много эпитетов можно подобрать) — результат будет разным.

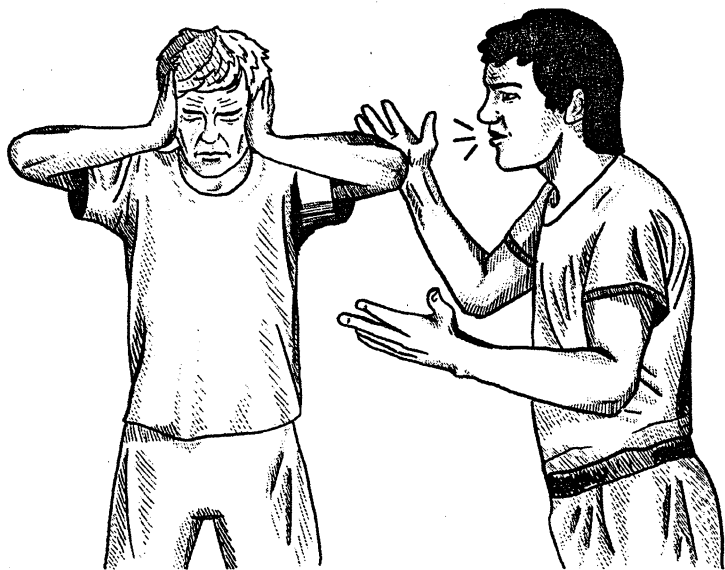
Когда мы начали применять эти методики, оказалось, что они полезны далеко не только для соблазнения женщин. Вдруг оказалось, что у многих людей колоссальные проблемы при приеме на работу. Они боятся собеседования! Некоторые люди не любят выступать перед аудиторией. У многих студентов наблюдаются страхи перед сдачей экзаменов и перед преподавателями. Люди приходят и рассказывают, что на экзаменах просто впадают в ступор, т. е. они долго готовились, учили и штудировали билеты, а в условиях экзамена все как отрубает. Недели труда идут насмарку! А из-за чего?

Из-за того, что экзамен — это стрессогенная ситуация, потому что «не сдашь — рискуешь вылететь». Сильнейший стресс. Тут еще родители начинают напрягать, плюс друзья. Кто-то не учит и сдает, а вы учите неделю-две и не можете сдать нормально. А почему? А потому что впадаете на экзамене в ступор и все забываете!

Колоссальное количество вопросов люди задают по поводу взаимоотношений между родными и близкими. К нам приходили люди, у которых были страхи перед родителями! «Я с детства боюсь своего отца! Отец начинает что-то говорить, а я теряюсь» или «Боюсь своего начальника!» Люди, которые работают давно и им не надо проходить никакие собеседования, просто боятся начальника. Начальник начинает что-то говорить, давать задания, что-то спрашивать, а человек начинает тушеваться. На работе бывают такие ситуации, что от вас что-то не зависит, но вас как одно из промежуточных звеньев подвели. А ваш начальник спрашивает с вас! Вы же вместо того чтобы разрешить сложившуюся ситуацию и объяснить, как на самом деле обстоят дела, начинаете тушеваться и, вместо решения этой проблемы возникает конфликт. На вас начинают повышать голос, а вы даже не знаете, что ответить.

Эти методики разрабатывались для людей, которые испытывают какие-то страхи и имеют комплексы. Они отбирались из самых лучших техник НЛП, Нового Кода НЛП и из NHR (Neuro Hypnotic Reprogramming), из психотерапии и из трансовых техник.

После овладения этими методиками человек получает инструменты, помогающие делать так, что-



бы у него стрессов не то чтобы вообще не было, но чтобы они хотя бы на 95% исчезли из его жизни. Вы всегда будете спокойны и уверены в себе. Вы всегда будете «королем ситуации». Везде вы будете если не доминировать, то, по крайней мере, не тушеваться на фоне остальных.

У человека вырабатывается совершенно специфическое состояние перманентной «расслабленности» и перманентного железобетонного спокойствия. Состояние абсолютной уверенности в себе, уверенности по факту своего существования! Исчезают фрустрации, самобичевание. Человек получает иммунитет от всевозможных стрессовых ситуаций, он становится устойчивым, как скала! Благодаря это-

му специфическому состоянию уверенности и расслабленности человек как бы «воспаряет» над окружающим миром. Кто-то там бежит и о чем-то переживает, а он находится НАД всем этим. Человек становится «гроссмейстером жизни».

Основная идея — это технология так называемых «нуль-переходных состояний». Краеугольная ошибка, тот камень преткновения, о который спотыкаются многие из НЛПеров, — это то, что они начинают вырабатывать состояние High Performance State (состояние разгонки психики) СРАЗУ. Они пытаются «на старых дрожжах сварить новое пиво».

В психике есть много разных «гвоздей», поведенческих паттернов, якорей, которые вызывают неконтролируемые сознанием негативные реакции. Попал в какую-то ситуацию — возникла неконтролируемая негативная реакция. НЛПеры пытаются перебить страх состоянием разгонки или стресс — состоянием аптайма.

Это то же самое, что запах дохлой мыши пытаться перебить запахом флакона духов. Какое-то время будет пахнуть нормально, но потом духи испарятся, а вонь останется. Технология нуль-переходных состояний заключается в том, что прежде чем «прыскать духами», необходимо мышью выкинуть на помойку. Другими словами, вначале мы «обнуляем» психику, т. е. полностью устраняем гадкий запах. Стираем с компьютера всю старую и неправильную информацию. Сначала «форматируем компьютер», а только после этого устанавливаем новую операционную систему. А не так, что сначала у нас был Win 95, поверх него установили

Win 2000, еще сверху Win XP, а потом удивляемся, почему вместо того, чтобы работать лучше, наш компьютер стал глючить.

Технология нуль-переходных состояний предусматривает если не формат сознания, то получение человеком инструментов, при помощи которых он в любой момент времени может сбросить какие-то старые программы и убеждения. Причем сделать это быстро! А уже потом прописать новые программы!

Что это дает? Во-первых, бесконфликтность программ, т. е. ничего у вас «глючить» не будет. Во-вторых, гарантии на всю оставшуюся жизнь, потому что если вы уже прописали себе новые программы, то они будут работать всегда, если, конечно, вы специально не будете их переписывать. И, в-третьих, вы научитесь делать это быстро. Вы получаете рабочие инструменты, необходимый и достаточный минимум для обычного нормального человека. Вы изучаете эти инструменты и потом ими пользуетесь. Упражнения предельно просты и предельно эффективны! Уже сразу начинаются изменения и положительная динамика. Видно, как люди расслабляются, становятся более вальяжными, спокойными и уверенными в себе.

Петля негативного опыта

Как обычно описывают страх? Например, как комплекс неправильных убеждений. На самом деле страх — это **реакция тела**. Это фактически комплекс ощущений в теле, который вызывается стрессогенной ситуацией. Обычно этот комплекс включает в себя повышенное сердцебиение, перехваты-

вание дыхания, потливость, спутанность мыслей, давление в груди, дрожание в коленках, а также общий тупняк.

Как формируется эта петля негативного опыта? Если вы имели в прошлом какую-то неприятную ситуацию (1), то из нее вывели для себя ощущения дискомфорта в теле, т. е. обычный кинестетический якорь. Например, в седьмом классе вы влюбились в девочку Клаву и с цветочками к ней подошли объяснить в любви. А вместо нормальной человеческой реакции, девочка Клава ответила вам: «Да ты дурак!». От этого мы испытываете дискомфорт в теле (2). И уже из этих неприятных ощущений вы задним числом даете для себя своего рода псевдологическое обоснование (3). Здесь уже подключается социум, т. е. человек, до этого не имевший никакого опыта, и сразу поимевший негативный опыт и комплекс неприятных ощущений, обращается к кому может. Родители и друзья говорят ему, что у него не получилось не потому, что эта девочка Клава вообще больная на всю голову, а потому что он неправильно к ней подошел, нужно было не 3 цветочка принести, а 5. Если бы принес 5 цветочков, то девочка Клава позволила бы донести свой портфельчик от школы до дома. Именно поэтому слово «логическое» взято в кавычки, потому что обоснование приходит задним числом. Сначала идет рефлекторная реакция тела на какую-то ситуацию, а уже потом подключается мозг, который начинает анализировать и каким-то иезуитским способом выводить всякие варианты отговорок. Ну а дальше начинается самое неприятное, что вообще может

быть, а именно пункт (4) — избегание. Это не значит, что мальчик тут же кладет на девочек болт и становится гомиком. Просто в каких-то ситуациях он начинает вести себя неправильно, то есть вместо того, чтобы улыбаться и делать волшебную мину, он начинает кукситься и кваситься, и соответственно эта ситуация повторяется вновь. Получается замкнутый цикл, который повторяется, повторяется и повторяется (схема 10).

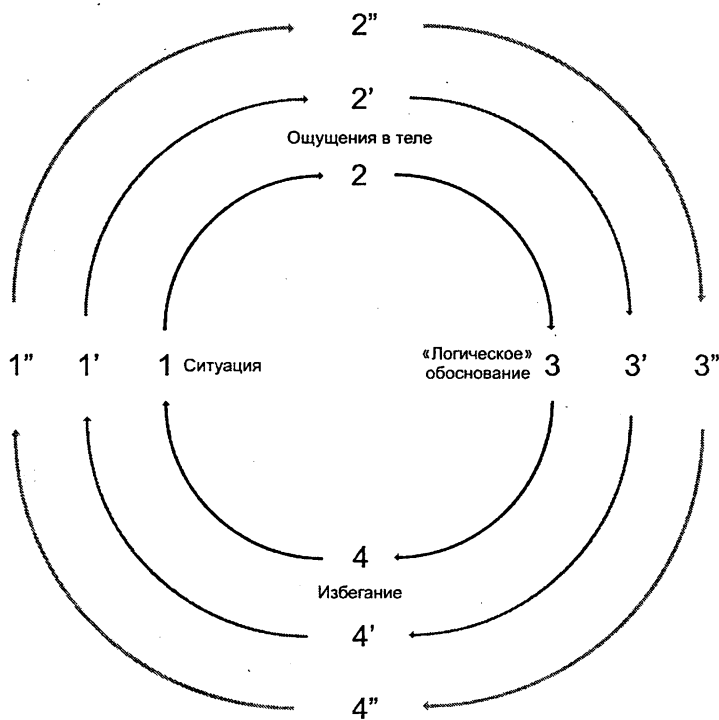


Схема 10

Потом эта спираль разрастается, обогащается и крутится все шире, шире и шире. Память о ситуациях накапливается, и возникают ситуации 1', 1'', 1''' и т. д. Ощущения в теле становятся все более и более неприятными. Если раньше при знакомстве с девушкой просто было некомфортно, то через некоторое количество итераций, т. е. посылов с ее стороны, получается так, что вы еще не подошли и не открыли рот, а уже покрылись холодным потом и уже 3 раза успели поменять свой памперс. Негативные ощущение в теле все больше закрепляются. Для людей, помешанных на НЛП, можно сказать «кинестетические якоря усиливаются».

А далее начинается еще более развитая структура бреда: «она мне отказала не только потому, что я мало цветочков принес, но и потому, что я неправильно одет, у меня мало денег, нет “Мерседеса”, если есть “Мерседес”, то он уже не котируется, надо “Бентли”» — и цикл накручивается все больше и больше. Человек все больше и больше начинает, грубо говоря, косячить в своем поведении.

Эта петля негативного опыта печальна тем, что попытки ее разорвать на 1, 3 и 4-м этапах не приносят ощутимой пользы. Сколько человеку не говори, что «знакомиться с девушкой это здорово», «выступать перед большой аудиторией — это просто», «что такого сложного попросить повышения у начальства совсем не сложно» — все остается по-прежнему. Если имеется комплекс ощущений в теле (1), то никакими логическими объяснениями его из человека не выбить.

В чем задача?

Например, человек видит какой-то объект: красивую женщину, злого начальника или аудиторию из 200 человек, — и этот объект является для него чем-то незнакомым и малопонятным. Любая стрессовая ситуация интерпретируется как фактор риска. Организму неизвестно, что делать в данной ситуации. И поэтому на всякий случай организм запускает все механизмы, которые у него только есть. Он включается своего рода alarm боевой готовности. Надпочечники начинают вырабатывать кортикостероиды, адреналин, норадреналин, и человека начинает просто-напросто колбасить.

Для чего это делается? Для того чтобы организм был в случае чего готов. На самом деле у организма есть только одна-единственная базовая программа — выжить! Поэтому и получается такой мондраж. То есть реакция на незнакомую ситуацию — это реакция стресса. После этого реакция стресса интерпретируется мозгом. У человека начинаются дрожь в коленках, головокружение, потом идет обратный сигнал в мозг, и мозг выдает свое заключение: «Я боюсь!». Человек маркирует эту ситуацию, и впоследствии каждую аналогичную ситуацию он уже интерпретирует не с чистого листа, а согласно тому маркеру, который на нее поставил, а именно: «вижу красивую женщину/гопника/директора/препода в вузе — испытываю страх». Если ситуация уже помечена, то она всегда будет восприниматься как страх.

А теперь рассмотрим следующую ситуацию. Вы видите красивую женщину, к которой, грубо гово-

ря, не испытываете страха, но испытываете какое-то желание. И если вы прислушаетесь к себе, к тому какой комплекс ощущений возникает у вас в теле, то, опять-таки, это скорее всего будут те же самые учащенное сердцебиение, перехват дыхания, волнение, давление в груди и т. д. Если вы сравните эту ситуацию с ситуацией, которая является стрессогенной, т. е. маркируется как страх, то вы поймете, что эти телесные маркеры практически идентичны. Поэтому бывает достаточно проблематично развести эти маркеры на какое-то достаточно большое расстояние, чтобы человек не путался, потому что получается следующая ситуация: вижу женщину, понимаю, что хочу ее, и при этом боюсь.

И ситуация разворачивается по пагубному пути. Получатся так, что, сколько бы вы ни пытались познакомиться с женщиной, превозмочь свой страх или «накрутить» свое сознание — это все неважно. Тем самым вы не избавляетесь от своих страхов, вы просто учитесь превозмогать и преодолевать свой страх.

Можно представить такую картину. Ровная полоса и потом достаточно высокий порог, который человеку необходимо перепрыгнуть. Люди так и делают. Они привыкают перепрыгивать свой страх и потом уже делают это и в дальнейшем. И вместо одного пагубного паттерна «вижу кого-то привлекающего меня — боюсь» получается другая связка «вижу кого-то — возникает страх и необходимость перепрыгнуть этот порог». Вместо одной связки мыслительного и поведенческого паттерна человек получает другую. И все эти «тренировки» не утилизируют страх, а закрепляют его. И в результате получается так, что в дальнейшем женщина вос-

принимается не как объект вождления, не как объект, к которому испытываешь влечение, а как тот самый обезличенный порожек, который постоянно надо перепрыгивать. В конечном итоге выходит полная ерунда. Хотели одного, а получили совершенно другое.

Задача заключается в том, чтобы убрать этот порожек, а вовсе не в том, чтобы каждый раз доставать из кармана лестницу, чтобы через него перешагивать.

Наступать на горло своим страхам и «расти над собой» — это тот путь, который свойственен западному менталитету. Мы рекомендуем другие методы. Эти техники применяются, если у человека уже сложились вышеперечисленные пагубные привычки, необходимость перепрыгивать этот бордюрик, который возник как реакция на женщин, на начальника или на большую аудиторию.

Если рассматривать психику человека как компьютер и, соответственно, программы, которые есть в этом компьютере, то наша задача — сделать так, чтобы из программ, которые конфликтуют между собой, оставить только одну нужную программу, а ненужную затереть. Первая техника как раз таки и предназначена для затирания негативных программ.

Упражнения

Грузинский фильм

На самом деле эта техника называется «Визуально-кинестетическая депривация и сенсорная десенсибилизация». Но между нами, девочками, мы ее называем «Грузинский фильм».

Ваша задача — «просмотреть» стрессогенную ситуацию перед своим мысленным взором до тех пор, пока эта ситуация не перестанет быть в данном случае стрессогенной. Если вы, например, боитесь знакомиться с женщиной, вы можете представить себе такую ситуацию:

В тот момент, когда вы подходите к женщине, от которой вас с гарантией начнет колбасить, вы на цветном экране представляете, как вас начинает колбасить. И в тот самый момент вы диссоциируетесь, т. е. представляете себе кинозал и смотрите на себя смотрящего в зале фильм. Наблюдайте за своей реакцией. Испытываете ли вы страх или вам фиолетово? После того как вы представили себя, вы наблюдаете, как реагируете вы, сидящий в зале. Действие фильма на экране разворачивается до того момента, как вас начинает колбасить. После этого вы из зала смотрите снова на экран. Там этот кадр замирает. Затем вы из зала прыгаете в этот экран и после того, как вы ощутили себя в этом замершем кадре, вы начинаете отматывать этот фильм назад. Отматывать нужно в ассоциированной (находясь в кадре) с фильмом ситуации. После того как вы его отмотали, вы от этой ситуации диссоциируетесь, опять переходите в зал, садитесь в кресло и снова смотрите этот фильм, как он разворачивается до стрессогенного момента. После того, как стрессогенной момент настал, вы опять прыгаете в экран,

снова обживаетесь там и ассоциированно отматываете назад этот фильм.

Задача — просматривать «Грузинский фильм» до достижения результата. Результат достигается достаточно быстро, необходимо буквально 10–15 повторений. Все это делать лучше всего дома в спокойной обстановке, можно перед сном.

Если вас колбасит, например, от выступления перед большой аудиторией, где вам нужно будет делать доклад, то представляете такой фильм:

Вы выходите в зал перед большой аудиторией, и тут вас начинает колбасить. Вы тут же выпрыгиваете из этого фильма, садитесь в зал и просматриваете фильм, как вы выходите в эту аудиторию. И представляете, опять-таки, это до того момента, как начинает подколбашивать. В этот самый момент останавливаете фильм, прыгаете в экран и начинаете отматывать фильм обратно, причем под веселую музыку, до того момента, как вы уходите со сцены.

И так повторяете 10–15 раз, до того момента, когда вы выходите перед этой аудиторией, обращаетесь к своему внутреннему миру и проверяете, есть ли у вас какие-то телесные зажимы. Если нет, значит, все получилось и негативные якоря затерлись. После этого психике будет значительно проще реализовать какие-то работающие поведенческие программы.

Субмодальности

Те люди, которые знают программирование, поймут следующую аналогию. Существуют языки высокого уровня — Delphi, C++, т. е. объектно-ориентированное программирование. А есть еще языки низкого уровня, например Assembler. Все возможные техники НЛП, Нового Кода НЛП и иже с ними подобны языкам высокого уровня. А субмодальности — это возможность непосредственно залезть в подсознание на самом низком уровне, на уровне программирования портов ввода-вывода. При помощи субмодальностей можно переделать структуру личности.

Практически у каждого человека в памяти навскидку всплывет какое-то неприятное событие из прошлого, от которого хотелось бы избавиться. Вы вспоминаете о чем-то и сразу стараетесь об этом забыть, т. е. все мы имеем негативный опыт, который хотели бы переработать прямо здесь и сейчас. Задача — научиться разрывать своими силами порочную петлю.

Техника:

Сядьте поудобнее на стул или кресло и представьте себе тот эпизод, который вас когда-то сильно расстроил. Если это была какая-то подвижная картинка, то остановите ее, т. е. сделайте стоп-кадр самого травмирующего момента. Например, если это посыл девушкой, то представьте тот момент, когда она вас только-только послала и у вас только-только появился шок. За-

Ваша задача заключается не в том, чтобы забыть, т. е. вытеснить все неприятные воспоминания из головы, а в том, чтобы у вас изменилось отношение к этим событиям. Вы не затираете это воспоминание полностью, оно как было, так и остается. Но отношение к нему у вас меняется. И таким образом порочная петля негативного опыта начинает крутиться в другую сторону, т. е. разворачивается по другому сценарию.

Еще раз повторим, что такое страх. Человек говорит: «я боюсь». Когда его начинаешь спрашивать: «а что ты вообще понимаешь под страхом?», то, как правило, это оказывается какой-нибудь банальный комплекс психофизиологических ощущений, а именно: зажатость на уровне солнечного сплетения, зажатость мышц, учащение сердцебиения, учащение дыхания, потливость, тремор конечностей, отлив крови от лица, т. е. побледнение кожных покровов. Страх как такового в природе нет. Страх — это фикция. Если взять двух людей, то страх одного человека будет совершенно отличным от страха другого. У каждого человека страх кодируется разными субмодальностными вариациями. У кого-то это учащение сердцебиения, побледнение кожных покровов, а у кого-то — сжатость всей скелетной мускулатуры и в особенности солнечного сплетения, а также, например, скованность челюстных мышц, т. е. человек начинает заговариваться и коверкать слова. Например человек идет к начальнику просить повышения зарплаты, намереваясь сказать ему: «Иван Иванович, я очень ценный сотрудник, и вы прекрасно понимаете, что ваша

дача — поймать самый пик эмоционального переживания. Если картинка была яркой и цветной, то сделайте ее черно-белой фотографией. Если у вас хорошее воображение, то вы можете представить телевизор с ручкой цветности и вообразить, как вы поворачиваете эту ручку, и изображение становится черно-белым. Если картинка очень контрастная и светлая, то сделайте ее потемнее и потусклее, можно даже поразмазанней. Если картинка объемная, сделайте ее плоской, как фотографию. Если в пространстве нет границ, ограничьте, отрежьте картинку, можно даже виртуальными ножницами. Если эта картинка была перед вашим мысленным взором достаточно близко, отодвиньте ее от себя метров на 10, а там уже уменьшите ее до размеров фотографии или спичечного коробка. После этого наложите на эту картинку своего рода толстое пулинепробиваемое стекло. А потом эту картину (желательно, чтобы она была маленькой) уберите в огромную резную раму. И вот в этой самой раме мысленно повесьте картину в какой-нибудь известный музей, обнесите это все бархатным тросом и поставьте охрану. А теперь в своем воображении включите какую-нибудь расслабляющую музыку, которая обычно играет в музеях. Ну и, наконец, самый главный шаг — оцените свое состояние по поводу этого давнего события.

дача — поймать самый пик эмоционального переживания. Если картинка была яркой и цветной, то сделайте ее черно-белой фотографией. Если у вас хорошее воображение, то вы можете представить телевизор с ручкой цветности и вообразить, как вы поворачиваете эту ручку, и изображение становится черно-белым. Если картинка очень контрастная и светлая, то сделайте ее потемнее и потусклее, можно даже поразмазанной. Если картинка объемная, сделайте ее плоской, как фотографию. Если в пространстве нет границ, ограничьте, отрежьте картинку, можно даже виртуальными ножницами. Если эта картинка была перед вашим мысленным взором достаточно близко, отодвиньте ее от себя метров на 10, а там уже уменьшите ее до размеров фотографии или спичечного коробка. После этого наложите на эту картинку своего рода толстое пуленепробиваемое стекло. А потом эту картину (желательно, чтобы она была маленькой) уберите в огромную резную раму. И вот в этой самой раме мысленно повесьте картину в какой-нибудь известный музей, обнесите это все бархатным тросом и поставьте охрану. А теперь в своем воображении включите какую-нибудь расслабляющую музыку, которая обычно играет в музеях. Ну и, наконец, самый главный шаг — оцените свое состояние по поводу этого давнего события.

Ваша задача заключается не в том, чтобы забыть, т. е. вытеснить все неприятные воспоминания из головы, а в том, чтобы у вас изменилось отношение к этим событиям. Вы не затираете это воспоминание полностью, оно как было, так и остается. Но отношение к нему у вас меняется. И таким образом порочная петля негативного опыта начинает крутиться в другую сторону, т. е. разворачивается по другому сценарию.

Еще раз повторим, что такое страх. Человек говорит: «я боюсь». Когда его начинаешь спрашивать: «а что ты вообще понимаешь под страхом?», то, как правило, это оказывается какой-нибудь банальный комплекс психофизиологических ощущений, а именно: зажатость на уровне солнечного сплетения, зажатость мышц, учащение сердцебиения, учащение дыхания, потливость, тремор конечностей, отлив крови от лица, т. е. побледнение кожных покровов. Страх как такового в природе нет. Страх — это фикция. Если взять двух людей, то страх одного человека будет совершенно отличным от страха другого. У каждого человека страх кодируется разными субмодальностными вариациями. У кого-то это учащение сердцебиения, побледнение кожных покровов, а у кого-то — сжатость всей скелетной мускулатуры и в особенности солнечного сплетения, а также, например, скованность челюстных мышц, т. е. человек начинает заговариваться и коверкать слова. Например человек идет к начальнику просить повышения зарплаты, намереваясь сказать ему: «Иван Иванович, я очень ценный сотрудник, и вы прекрасно понимаете, что ваша

фирма без меня загнетса в течение месяца!». Но когда он видит этого Иван Иваныча, очко сразу делает жим-жим, а дальше начинается умственная мастурбация: «а вдруг он меня уволит, а вдруг он меня загнобит, если я не так на него посмотрю». Потому что в детстве у него была такая ситуация, что он пошел о чем-то попросить какого-то гандона, а тот его загнобил. И в результате получается так, что вместо того, чтобы пойти и попросить повышения зарплаты, человек сидит и гоняет лысого на своем рабочем месте.

Поэтому наша задача — вовсе не стирать неприятную ситуацию из своей памяти! Если вы попытаетесь ее стереть, то она просто вытеснится из сознательной области, которая составляет от силы 5%, в бессознательную, составляющую 95%. И вместо того, чтобы прояснить ситуацию, вы раз за разом будете наступать на одни и те же грабли. Причем вы даже не будете этого осознавать, не понимая, почему так происходит.

Итак, каким образом работает данное упражнение? Эмпирическим путем установлено, что у большинства людей эмоционально значимые ситуации кодируются, как правило, более яркими по сравнению с другими воспоминаниями картинками, которые находятся в зрительном поле ближе по отношению к человеку, более контрастны, ассоциированы, т. е. человек их видит от первого лица, там больше звуков и кинестетической нагрузки. И когда мы меняем субмодальности для эмпирически установленного большинства людей, то, опять-таки, попадаем в субмодальности эмоционально менее значимых ситуаций, и происходит пере-

кодировка. Конечно, дерьмо случается, но ваше отношение к этому дерьму меняется кардинальным образом.

Аналогичным образом вы можете повышать значимость чего-то. В этом случае вы наоборот делаете эту картинку более яркой, контрастной, близкой и насыщенной.

Коллапс якорей

У многих людей такие паттерны, как знакомство с женщиной, выступление перед большой аудиторией и отчет перед начальником, являются отрицательными негативными якорями, вызывающими в организме ряд неприятных состояний, например спазмы, потливость, перехватывание дыхания и т. д. Для эффективного поведения в таких ситуациях необходимо, чтобы эти якоря были ассоциированы именно с положительными состояниями.

Это техника, которая осуществляется одновременным задействованием двух или более якорей на разные состояния с целью создания новой стратегии реагирования на одно из них. Например, если человек не любит мед, то, заякорив состояние, когда он ест мед, и состояние, когда он ест то, что ему нравится, и потом одновременно задействовав эти якоря, он получит достаточно бурный внутренний процесс, после которого сможет реагировать на мед более чем одним способом. Например, он может начать относиться к меду индифферентно, если раньше от него испытывал идиосинкразию.

Техника:

Сядьте поудобнее, можно даже на стуле. В первую очередь представляете ситуацию, в которой вы испытываете какие-то негативные эмоциональные переживания и связанное с ними негативное состояние в теле, например потливость, спутанность мыслей, паралич желаний и тому подобное. Представлять это надо ассоциированно. Как только вы это представите — вы автоматически войдете в состояние. Позитивные воспоминания желательно брать из другого контекста. После того как вы это достаточно ярко представили — вы якорите это состояние, т. е. просто-напросто берете и двумя пальцами левой руки на какое-то время сильно нажимаете на две точки выше левой коленки. Нажатие должно быть достаточно чувствительным, для того чтобы этот якорь активизировался.

После этого вы устанавливаете якорь на ресурс. Вспоминаете любую ситуацию (опять-таки ассоциировано), на которую вы реагируете достаточно положительно. В тот момент, когда вы наиболее сильно переживаете это состояние ресурса, активизируете этот положительный якорь. Для этого вы двумя пальцами правой руки ставите на правую коленку сильный нажим.

После того как вы это сделали, следует сама процедура коллапса якорей. Для этого вы активизируете сначала якорь на негатив и, продолжая его удерживать, активи-

зируете якорь на позитив. И отмечаете для себя признаки коллапса якорей. Иногда результатом можно наблюдать некий ступор, в процессе которого психика переваривает свои ощущения и перед глазами проносятся различные мыслительные картины. Вы продолжаете держать якоря, пока они оба не затрутятся и в психике не возникнет какое-то совершенно новое состояние.

Далее вы проверяете на будущее, т. е. представляете себе бывшую ранее нересурсную ситуацию и наблюдаете за телесным откликом. Если он положительный или хотя бы нейтральный, то все ок. Если он все еще негативный, то вы снова вспоминаете какую-либо, но уже другую положительную ситуацию, ставите новый якорь на эту положительную ситуацию и после этого повторяете сначала всю процедуру, т. е. вначале активизируете негативный якорь, а после него уже позитивный. И так до тех пор, пока негативное состояние не исчезнет полностью.

Как определить, что техника сработала? При воспоминании о бывшей ранее негативной ситуации у вас в данный момент и в будущем в теле не возникает никаких негативных ощущений, ассоциированных с этой ситуацией.

Многие допускают в этом упражнении одну ошибку — ставят якорь на негатив и на позитив. После этого они выполняют один, кто-то даже два, три раза саму процедуру коллапса якорей и потом

пытаются поставить себе якорь на позитив на нужную им ситуацию. Здесь вопрос заключается не в том, сколько раз надо делать процедуру. Вопрос заключается в том, *как* правильно надо делать. А правильно — это ставить положительный якорь не на позитив, а на нейтральное состояние, а негативное состояние затирать не до перманентной радости, а до перманентного пофигизма.

В первую очередь задача заключается в том, чтобы выработать в психике расслабленное, «никакое» состояние — состояние пофигизма, парения, вальяжности, спокойствия, когда нигде ничего не екает, не колет, не свербит. Задача заключается именно в этом. По сути, упражнение раскладывается на два подупражнения, т. е. вначале нужно затирать негатив на пофигизм, и только после этого, когда вы не испытываете никаких травмирующих эмоций к ситуации, которая вас огорчала раньше, выполняете вторую ступень данного упражнения. Вы делаете новый якорь. Если раньше вы якорили на коленке, то теперь якорите на бедре. Вы ставите новый якорь уже на состояние ресурса, т. е. вспоминаете те ситуации, в которых вы испытывали эмоциональный подъем, радость, безграничное счастье, восторг, уверенность, и только после этого начинаете выполнять коллапс индифферентного якоря (бывшего негативного) на позитив. Вот тогда это упражнение хорошо сработает.

Изменение субъективной личностной истории

Человек строит свое настоящее поведение в большинстве случаев исходя из предыдущего опыта. Если

у человека в жизни был какой-то облом, даже не обязательно сильно эмоционально окрашенный, и этот облом мешает ему нормально жить в настоящее время, то имеет смысл обработать все эти неприятные моменты, которые имели место в прошлом.

Девиз этой техники: «Никогда не поздно иметь счастливое детство!». Это говорится к тому, что наш опыт, поведение и вообще основная структура психики формируются на стадии раннего детства. Костяк личности с основными поведенческими паттернами формируется где-то до 2,5 года. Какие-то надстройки и пристройки формируются где-то до 7 лет. Ну и совсем хитрые технические нюансы формируются до периода и в период полового созревания. Если в этот самый момент на одном из этапов жизни имели место быть какие-то неприятности, то дальше мы начинаем строить свою жизнь с оглядкой на этот предыдущий негативный опыт.

Эту технику лучше всего не описывать, а привести запись выполнения конкретным человеком.

Стенограмма тренинга

«Модель везения: перезагрузка»:

Тренер (Т): Есть доброволец, который хочет обработать какой-нибудь из негативных моментов из прошлого? Сразу подумайте над тем, что вы хотите изменить. Я просто покажу, а далее все остальные смогут выполнить самостоятельно. Это не обязательно выполнять под контролем.

Участник (У): Давайте я буду.

Т: Что конкретно хотелось бы изменить?

У: У меня в детстве были проблемы в общении с людьми. Если я попадал в какую-нибудь компанию, я долго не мог ни с кем познакомиться, находился отдельно ото всех, обособленно. И сейчас это тоже прослеживается, хотя мне уже 26 год. Попадая в незнакомые компании, я держусь особняком.

Т: А какое хотелось бы иметь поведение?

У: Я хочу уметь легко находить общий язык с любым человеком, чтобы общение с окружающими текло свободно.

Т: Вы можете представить неприятную ситуацию в детстве, которую хотели бы изменить?

У: Как-то мы с матерью ездили отдыхать в какой-то пансионат. И там, естественно, были родители с детьми. Дети были примерно одного со мной возраста, и с первых дней у них образовалась какая-то своя компания, которой они гуляли по пансионату и ездили на экскурсии. Я тоже и ездил, и гулял, но находился от них обособленно. Например, группа из 10 человек примерно одного возраста могли пойти поиграть в бильярд, в теннис или просто погулять. А если я к ним подходил, то на меня просто не обращали внимания.

Т: А вы можете представить похожие моменты, которые были, когда вам было лет 13–15?

У: Я ездил в летний лагерь. Я не мог общаться практически ни с кем. Остальные

могли пойти покурить, поиграть в карты, а я просто не мог.

Т: Как конкретно не мог? Какие именно картинки вы перед собой видели?

У: Я лежу на кровати, а рядом стоят тапочки с узором. Несколько человек начали меня подкалывать по поводу этих тапочек. У меня не хватило слов, чтобы ответить на колкую реплику, и я ответил что-то несвязное. Они продолжили развивать эту тему.

Т: Как вы себя чувствовали при этом? Опишите свои ощущения.

У: Я себя чувствовал погано. Я не мог ничего ответить.

Т: Вы можете представить подобную ситуацию когда вам было лет на 10 меньше?

У: Это был мой первый детский сад. Там был один мальчик, у которого мать работала в этом детском саду, поэтому он имел доступ ко всем игрушкам, и вокруг него собралась компания. И вот эта «блатная» компания играла во все машинки, игрушки и т. д. Воспитатели были вместе с ними. Например, если играли какую-нибудь сцену, то среди всех разделяли роли, а меня посылали.

Т: Опишите конкретную картинку.

У: Сцена, лежат фрукты, овощи, все вышли на сцену, что-то репетировали, я тоже подошел, взял один фрукт, а мне воспитательница сказала: «Не трогай фрукты, иди отсюда!». У меня возникло

ощущение обиды. Я стал молчаливым и замкнутым.

Т: Здесь важно отследить самую первую ситуацию, после которой все пошло, как вам кажется, не так, т. е. самый первый неприятный момент, с которого все началось.

У: Фактически, все проблемы у меня начались с детского сада и с этого случая.

Т: Сейчас сядьте удобно, расслабьтесь, закройте глаза. Представьте себе эту ситуацию более детально и подробно и опишите ее.

У: Не очень большое помещение. Стена, окно, шкаф, поляна, окруженная фруктами. Внутри поляны находятся несколько детей, которые что-то разыгрывают. Слева воспитатель. Сзади меня какие-то столы и стулья. Я подхожу и беру один фрукт. Воспитатель говорит: «Отойди отсюда».

Т: Вы можете сейчас остановить эту картинку и представить, как бы вы хотели, чтобы было вместо этого? Причем чтобы было не просто приятно, а максимально приятно. Здесь суть в том, что для себя не надо жопить. Не надо обрабатывать какой-то неприятный момент до мягко-нейтрального состояния. В данном контексте можно предложить, чтобы воспитательница не просто сказала: «Ой, молодец, бери фрукт», а представить ситуацию более гипертрофированно, чтобы возникло чрезмерное ощущение радости. Чтобы вы не просто всем нравились, а как после выступле-

ния Иосифа Виссарионовича — «были долгие продолжительные овации». Взял фрукт, и тут же все: «Ура! Да здравствует (имя)!». Чтобы радость переполняла. Именно так нужно представлять!

У: Представил!

Т: Вы кого обманываете?☺ Когда наблюдает человек со стороны, то видно, что лицевые мышцы дергаются, и представили вы не так как надо. Представлять нужно до ощущения в теле полной благодати! Со стороны видно, что губы перестают дергаться, желваки перестают играть, челюсть и лицевые мышцы расслабляются. На лице появляется умиротворенное благодатное выражение полного довольства и радости! Может возникнуть улыбка и даже смех. Представляйте, представляйте, радость еще более интенсивная. Опишите, как развиваются события в данном случае.

У: Я подхожу к этому фрукту, а мне воспитательница говорит: «У нас одной роли не хватает, самой лучшей, ее никто сыграть не может, давай ты попробуешь сыграть!». Я играю эту роль, мы движемся по поляне. А тут откуда-то появились родители, хлопают, аплодируют. Все меня поздравляют с тем, что я так хорошо сыграл.

Т: Если кто внимательно наблюдал за лицом, то было видно, что в конце радость шла на спад. Вначале мимика была приподнята, а потом снова уголки рта задер-

гались, и можно было заметить, что человек опять впал в негатив. Вы можете представить еще более радостный вариант?

У: Могу! Я во всех сценках играть буду...

Т: Мимика уже лучше, но в конце можно заметить, что закусил губу. Здесь должно быть состояние именно безмятежной радости и вообще полного удовлетворения. А можете представить 3-й вариант развития события, еще более радостный?

У: Я здорово все сыграл, теперь у меня и все эти машинки и игрушки, все дети дают мне их, дескать, возьми, покатайся! Все эти блатные товарищи меня уважают, руки жмут!

Т: А еще лучше?☺ Для себя жопить не надо! Пусть к вам в садик придет хоть сам В. И. Ленин и поздравит с успешно сыгранным спектаклем!

У: Хорошо! На тот момент самым лучшим вариантом был доступ ко всем этим машинкам. Там была классная машинка, но я на ней ни разу не мог покататься, а теперь эта машинка моя! Теперь я в нее сяду и буду ездить!

Т: Опишите, как вы садитесь в эту машинку и ездите на ней.

У: Кайф! Я езжу, все вокруг стоят, смотрят завистливо.

Т: Вы довольны этой ситуацией, или, может, что-то хотите добавить?

У: Я помню, как у меня украли палитру с красками, а теперь ее вернули, при-

чем другую, гораздо лучше, чем была. Я нарисовал классную картину, и ее повесили на стену.

Т: А вы можете представить, как звучат фанфары и вас лично президент страны поздравляет?

У: Я представляю, как эту картину повесили на выставке, дали ей первое место, лучшая работа всей страны, меня показали по телевизору, дескать, вот, это тот гениальный мальчик, который нарисовал эту картину. Меня забирают в какую-то спецшколу, где обучают гениев, а остальные смотрят на меня с завистью.

Т: Наконец-то дошли! Видно, что губу больше не закусывает, безмятежная улыбка держится и поза поменялась. Когда вы будете выполнять это упражнение дома, это лучше всего отслеживается изнутри. Задача — доработать до того, чтобы было не просто чувство радости, а состояние вселенского покоя и благодати. Главное — не «стесняться», дескать, «чего это я тут размечтался, что за глупость», и представлять наиболее ярко и красочно. Вы довольны этой ситуацией?

У: Да, очень!

Т: А вы можете описать ощущения в теле, которые вы испытываете?

У: Такая легкость... никакого напряжения в теле нет. Ощущение, что жизнь легко течет, все само идет в руки, есть все таланты изначально, не нужно даже

никаких усилий прикладывать, все само придет.

Т: Хорошо, а теперь вы можете вернуться в период, когда вам было 5—7 лет и посмотреть, как там изменилась ситуация, после того как сам президент вам дал и палитру с красками, и машинку, и все остальное?

У: Рисую я лучше всех, меня взяли в лучший класс. Все мои работы демонстрируют на выставках. У меня очень много друзей, меня все уважают за такие умения. Мне даже не нужно работать над социальным весом, я просто прихожу, и все это у меня уже есть.

Т: Какие ощущения в теле?

У: Я испытываю азарт! Ничего не сдерживает, душа рвется! Я уже в центре компании. К моему мнению прислушиваются, причем не только дети, но и учителя. Меня вызывают к доске, хвалят, говорят, что у меня есть задатки гениальности, что меня надо послать на олимпиаду, я на ней возьму первое место! Я участвую в олимпиаде, занимаю там первое место, уважение ко мне еще больше повышается. Мне очень нравится это состояние!

Т: Хорошо, а теперь вы можете представить себя в период где-то 10 лет назад?

У: Я поехал в пансионат, говорю «Пошли сыграем в бильярд?» — «Конечно, пошли!». Я всех обыграл, меня сразу стали уважать! А еще я нравлюсь девушкам. Они постоянно находятся около меня, предпочитают об-

щаться именно со мной, а не с кем-нибудь. Они расценивают меня как лучшего из всех парней вокруг. Если они общаются с кем-то другим, то ведут себя достаточно сдержанно, а со мной буквально срываются, хотят! Все время крутятся вокруг меня, стараются находиться рядом со мной, а не с кем-то из других парней. Вокруг меня постоянно крутятся 5 самых топовых девушек.

Т: Вам нравится эта ситуация?

У: Конечно, нравится!

Т: Хорошо, вы можете представить, как изменилась ситуация в настоящее время?

У: Прихожу на работу — все девушки меня встречают овациями! Вокруг меня огромное количество девушек, и за это меня уважают, дескать, если человек может собрать вокруг себя столько народу, значит, в нем есть что-то особенное и нужно держаться рядом с ним.

Т: И как изменилось их поведение по сравнению с предыдущим?

У: До этого всем было наплевать на меня. А сейчас, когда меня нет, — вроде что-то не то, я появился — о, сразу жизнь удалась! В моем присутствии сразу все улыбаются и входят в позитив.

Т: Вам нравится это ваше состояние?

У: Дааа!

Т: А вы можете себе представить, как сообразно этой ситуации изменится ваша жизнь в будущем, например через месяц?

У: Будет Новый год, позову всех друзей, сходим в ночной клуб! Я соберу человек 50, оккупируем весь клуб, начиная от боулинга и туалета и кончая танцполом. Ну а если я выйду, то, естественно, я — король любого танцпола! Все смотрят на меня с восхищением!

Т: А как изменится ваша жизнь через год?

У: Я приезжаю в какой-нибудь клуб на машине, это всего лишь «пятерка», потому что через год у меня будет только «пятерка», но зато тюнингованная, чипованная, с обвесами и с аэрографией.

Т: А какую на самом деле хотелось бы иметь машину через год?

У: «Ауди ТТ» красного цвета с номером У777УУ. Я приезжаю в самый крутой клуб, на меня все почтительно смотрят, фейсконтрольщики это сразу оценили и распахнули передо мной дверь. Я захожу, там сидят много моих знакомых, все меня радостно приветствуют, зовут к себе за столик, угощают, я сижу, пью, отдыхаю.

Т: А теперь представьте, что будет через три года?

У: Я владелец фирмы по тюнингу автомобилей. У меня просторный офис с кондиционерами, я вальяжно сижу в кресле, ко мне заходят сотрудники, о чем-то меня спрашивают, секретарша буквально стелится на стол, я говорю, что, ну, не надо, зачем вы сразу так, я же на работе.

Т: Вам нравится такое развитие сюжета?

У: Да.

Т: Теперь можете поблагодарить себя и свое бессознательное за то, что оно согласилось с вами сотрудничать и проделало такую работу, и попросите его, чтобы этот вариант в будущем свершился и реализовался. И подождите какое-то время, пока оно даст вам ответ. Может быть, оно даст какой-то совет по наискорейшей реализации желаемого. Ответ пришел?

У: Да.

Т: Хорошо! Зрители аплодируют, аплодируют, аплодируют!

Для мозга нет разницы между воспоминаниями о событиях, которые реально существовали и воспоминаниями смоделированными. Ваше нынешнее поведение и ваше будущее поведение строятся на основе общего эмоционального фона, который в свою очередь вытекает из воспоминаний. Принцип «Никогда не поздно иметь счастливое детство!» подразумевает под собой, что даже если формально что-то было не так, то никогда не поздно все это «перевспомнить» и сделать не просто «ну и хорошо, господь терпел и нам велел», а именно с помпезностью, с шиком, с шармом, с обаянием, чтобы вы родились — и салют по всему земному шару. Вплоть до этого! И получается так, что ваше нынешнее и будущее поведение формируется таким образом, что поступки, действия и эмоциональное состояние строятся из уже новой сформированной вами кар-

тины прошлого. Не обязательно догаллюцинировать до того, что вы действительно забудете свое реальное прошлое и будете считать себя Наполеоном. Для вас важен эмоциональный фон! А эмоциональный фон строится на основании каких-то очевидных критериев, т. е. картинок, действий и ощущений из прошлого. Таким образом если вы создадите и переживете эти ощущения в прошлом, то для вас они формально станут реальными, т. е. такими же реальными, как действительно имевшие место быть события. И дальше ваше поведение уже формируется сообразно новым обстоятельствам.

В этой технике нужно обязательно сделать проходку в будущее! Неправильный вариант — это когда человек изменил прошлое, дошел до настоящего и остановился. Тут обязательно нужно сделать проходку в будущее, потому что вы тем самым дадите своему бессознательному мысленную команду, что отныне все будет по-новому, лучше, праздничнее и ярче, чем до этого. И тут уже важно не пожалеть для себя радости и счастья в прошлой, настоящей и будущей жизни! Надо делать не до «нормальной и реальной» ситуации, а именно с фанфарами, с фейерверками. Если девушки, то все сплошь клоны Памеллы и Анжелины. Если мужчины, то все сплошь президенты, в ряд выстроились и жмут вам руку. Если машины, то не оранжевая «пятерка», а «Кадиллак», «Ауди» представительского класса! Чтобы было максимально круто! Этим самым «не пожлобься для себя, для любимого» вы даете своему бессознательному сигнал, чтобы оно перестало жаться в вашей реальной жизни. Потому что из детства идет чушь, которая вбивалась

родителями с малых лет. Когда ребенок начинает фантазировать, то он обычно слышит в свой адрес: «Скромнее надо быть! Ты сначала заработай, а потом хотя!». Скромным желательно быть в поведении, а в желаниях для себя, любимого, надо быть нескромным максимально! Это не значит, что нужно на каждом углу декларировать свои желания, нет. Но представляя свои желания, надо быть максимально нескромным, тогда этот порочный паттерн «скромнее надо быть» перебьется, и все будет по-новому.

Формально, эта техника является комбинацией техники «Изменение субъективной личностной истории» и «Шестишаговый рефрейминг». Важно не просто увидеть картинку, а важно для себя получить какой-то субъективный личный сигнал, что эта картинка принята к исполнению. Это очень важный шаг! Не просто запустил в никуда, а в какое-то конкретное место. Мячи можно кидать и туда, и туда, но лучше кидать мячи в корзину, и чтобы табло при этом загоралось 2:0, 4:0, 7:0 и т. д. Сигнал дается так, что может где-то кольнуть, станет тепло, появится новая картинка, им просто приятно на душе станет.

Технология перманентного якоря

Суть технологии на самом деле очень проста. Сначала в переводите отрицательный якорь какого-то события в положительный. И вот тогда вы уже якорите состояние после удачно сделанного дела (познакомились с девушкой, начальник повысил вам зарплату, вы удачно выступили перед большой аудиторией). Каждый раз после такого случая яко-

рите! То есть вы не «разбрызгиваете» это состояние, не пишете об этом в Интернете, не рассказываете друзьям, вы просто тихо, никому не говоря ни слова это состояние якорите.

Бывает так, что вас прямо подмывает, чтобы похвастаться перед кем-нибудь и поделиться своими положительными эмоциями о том, какой вы крутой, на какую крутую работу вы устроились и какую классную девушку закатили или даже какого классного пива попили, и как вам после этого было хорошо! И вот каждый раз, когда вас подмывает поделиться своей радостью с окружающими — вы не делитесь этой радостью, а просто якорите это состояние. Каждый раз! На одно место.

И каждый раз, когда у вас возникает сходное состояние — боязнь той же девушки или начальника, — вы активизируете тот позитивный якорь, который вы себе поставили в предыдущем опыте. Каждый раз вспоминаете, как какой-то предыдущий опыт закончился успешно и приятным моментом. На это, конечно, требуется время. Поэтому вместо этого вы каждый раз просто активизируете предыдущий позитивный якорь. И как только исход события развился для вас положительным образом, вы снова подкрепляете этот позитивный перманентный якорь.

Технология перманентного якоря очень хорошо работает. Вы каждый раз не расплескиваете позитивную энергию, а просто якорите на будущее. И каждый раз, когда возникает похожая ситуация, в которую вам надо вкачать ресурс, вы активизируете предыдущий позитивный перманентный якорь.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Вот вы и прочитали эту книгу! Возможно, кому-то она покажется циничной и даже жестокой по отношению к людям. Мы не занимаемся морализаторством на страницах своих книг. Мы лишь даем информацию, а как использовать эту информацию — решать только вам! Использовать ее для «добра» или для «зла» — это уже ваше личное дело.

Для того чтобы эффективно воздействовать и манипулировать другими людьми, не обязательно быть психологом с академическим образованием. Важно лишь знать определенные инструменты и понимать, когда, где и как их использовать.

Мы надеемся, что после прочтения нашей книги, в которой были даны простые, но в то же время очень мощные рекомендации и советы по общению, воздействию и коммуникации с другими людьми, а также манипулированию ими, вы в полной мере освоите все эти техники и фишки.

Также мы приглашаем вас посетить наш сайт www.sweet-world.ru, на котором собрано большое количество информации как по воздействию на людей и коммуникации, так и по другим сферам человеческой жизни.

Если вы хотите задать какой-то вопрос, то всегда можете зайти на наш форум www.sw-forum.ru, где вам незамедлительно ответят как авторы, так и участники, и ученики нашего проекта. Также на форуме вы можете просто пообщаться на свободные темы.

Удачи вам и успешного воздействия!

СОДЕРЖАНИЕ

Рецензия	3
Благодарности	5
О книге	6
От авторов	9
Часть I. Основы коммуникации	11
Калибровка	11
Конгруэнтность	14
Раппорт	16
Якоря	20
Часть II. Директивное управление	22
Комплексы детства. Откуда берутся мямли и тряпки	22
Дать в глаз или терпеть?	32
Имитация довольства	34
Перебивание на полуслове	37
Мастерство дрессуры. Холодный расчет	41
Смещение фокуса внимания, или перебивание с инструкцией	49
Псевдообоснование инструкций	54
Специфика ситуации. Убираем паутину со стен	60
Деловитость или имитация занятости	62
Альтернативный вопрос, или выбор за вами	64

Знайте меру! Перегибание палки	66
Дрессировка	68
Начинайте с малого, или как держать кружечку	71
Утилизация мямлей	74
Три модели поведения	77
Кто такие слабые люди	81
Геройство лидера, или разумность серого кардинала?	83
Учим адекватности. Задавание тона	88
Как выесть мозг до самого копчика по методу Карнеги	96
Защита от идиота. Дрессировка без смысла	99
Наигранная доброжелательность	101
Утилизация «тухлых отмазок».	
Давление на психику	104
Метод Штирлица	115
Правило сохранения рапорта. Не напряги!	119
Инструкция по шагам. Диафильм	124
Имитация пряника	131
Не хочу! Метод Преображенского	133
Правильная невербалика. Следите за лицом!	139
Смешная деталь на мерзкой морде	143
Прошло время кумиров!	148
Часть III. Модель Кнута	151
Область применения методики	151
Специфика постсоветской действительности	153
Кому это вообще надо?	159
Ударили по щеке — дай в глаз.	
Метод «Адекватного реагирования»	160
Куда именно бить? Калибровка слабых мест	168
Диктатура и тирания	174
Борьба за комфорт. Модель «Альфа-самца»	176

Сигналы «прогибания».	
Когда методика сработала	180
Технология и техника «Модели кнута»	185
Улучшение жизни. Полезные убеждения	191
Реагирование на хамство и нарушение закона	193
Копыта на батарее. Рефрейминг контекста	203
Истошное визжание.	
Привлечение общественности	210
Защита от психов	214
Как сделать, чтобы вас не гнобили.	
Три варианта поведения	223
Спокойный голос и четкая дикция	225
Взгляд, как на идиота	227
Ошибки. Держим за пуговичку	230
Перетягивание на свою территорию.	
Извинение	232
Варианты завершения. Страховка	236
Off top: Модель «Уличного кнута»	245
Искусное управление.	
Хватит и пятидесяти процентов	249

Часть IV. Системная модель

универсальной коммуникации	251
О чем это мы. Мастерство — в гибкости	251
Что мы сделали.	
Универсальная модель-схема	252
Варианты воздействия	255
Непрямое воздействие	255
Прямое воздействие	256
Пряник	257
Кнут	259
Частные случаи	260
Разные ситуации. Чем человек проще, тем прямее воздействие	262

3D-модель	264
Мотивация	265
Страхи	266
Гармоничная личность	272
Приложение. Как избавиться от страхов	274
Как это бывает	274
Петля негативного опыта	278
В чем задача?	282
Упражнения	284
Грузинский фильм	284
Субмодальности	287
Коллапс якорей	291
Изменение субъективной личностной истории	294
Технология перманентного якоря	307
Заключение	309