

**МАКСИМ КУЗНЕЦОВ  
ИГОРЬ СИМДЯНОВ**

# **СОЦИАЛЬНАЯ ИНЖЕНЕРИЯ И СОЦИАЛЬНЫЕ ХАКЕРЫ**

**Социальная инженерия**

**Социальное  
программирование**

**Социальные хакеры**

**Построение  
«социальных  
файволов»**

**Максим Кузнецов  
Игорь Симдянов**

# **СОЦИАЛЬНАЯ ИНЖЕНЕРИЯ И СОЦИАЛЬНЫЕ ХАКЕРЫ**

Санкт-Петербург  
«БХВ-Петербург»  
2007

УДК 681.3.06  
ББК 32.973.26-018.2  
К89

**Кузнецов, М. В.**

К89 Социальная инженерия и социальные хакеры /  
М. В. Кузнецов, И. В. Симдянов. — СПб.: БХВ-Петербург,  
2007. — 368 с.: ил.

ISBN 5-94157-929-2

Прием, когда хакер атакует не компьютер, а человека, работающего с компьютером, называется социальной инженерией. Социальные хакеры — это люди, которые знают, как можно "взломать человека", запрограммировав его на совершение нужных действий.

В книге описан арсенал основных средств современного социального хакера (транзактный анализ, нейролингвистическое программирование), рассмотрены и подробно разобраны многочисленные примеры социального программирования (науки, изучающей программирование поведения человека) и способы защиты от социального хакерства. Книга будет полезна IT-специалистам, сотрудникам служб безопасности предприятий, психологам, изучающим социальную инженерию и социальное программирование, а также пользователям ПК, поскольку именно они часто выбираются социальными хакерами в качестве наиболее удобных мишеней.

*Для широкого круга читателей*

УДК 681.3.06  
ББК 32.973.26-018.2

# Оглавление

<b>Введение.....</b>	<b>1</b>
Для кого и о чем эта книга .....	1
Благодарности .....	4
<b>ЧАСТЬ I. ЧТО ТАКОЕ СОЦИАЛЬНАЯ ИНЖЕНЕРИЯ И КТО ТАКИЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ХАКЕРЫ .....</b>	<b>5</b>
<b>Глава 1. Социальная инженерия — один из основных инструментов хакеров XXI века .....</b>	<b>7</b>
Основная схема воздействия в социальной инженерии .....	13
Основные отличия социальной инженерии от социального программирования.....	21
<b>Глава 2. Примеры взломов с помощью методов социальной инженерии .....</b>	<b>27</b>
Об истории социальной инженерии .....	27
Основные области применения социальной инженерии .....	28
Финансовые махинации .....	29
Небольшой комментарий на тему "случайных встреч" .....	36
Информация о маркетинговых планах организации.....	38
Посещение стендов предприятия на выставке.....	39
Интервью с ключевыми лицами.....	41
Простые правила, позволяющие избежать данный вид атак .....	50
Воровство клиентских баз данных .....	52
Фишинг .....	56
Фарминг .....	61

Рейдерские атаки.....	62
1 этап. Сбор информации о захватываемом предприятии .....	62
2 этап. Начало атаки.....	63
3 этап. Внесение раскола в состав руководства предприятия .....	64
4 этап. Работа с активами предприятия .....	65
5 этап. Вход на предприятие .....	65
<b>Глава 3. Примеры социального программирования.....</b>	<b>73</b>
"Пожар" в кинотеатре.....	74
Как сделать "соляной кризис" методами социального программирования.....	76
Венки на трассе .....	81
Антиреклама перед аэропортом .....	82
Превращение толпы из агрессивной в окасионную .....	82
Музыкальный танк.....	85
Интернет-реклама оператора сотовой связи .....	86
"Убийство" форума.....	88
Правила форума PHP на SoftTime.ru .....	91
Распространение слухов.....	92
Цыганки с картами.....	97
Психологические основы социального программирования.....	98
Эксперимент Лангера .....	99
Живущие в мире программ .....	99
Основной метод действия социальных хакеров .....	100
Программа "взаимопомощь".....	102
Программа социального подражательства .....	103
Клакеры .....	104
Формирование очереди.....	104
Пробки на трассе .....	104
Собираем толпу из ничего .....	105
Плохой форум.....	106
Программа социального подражательства и реклама .....	106
Программа социального подражательства — причина смерти.....	107
Как легко обанкротить банк .....	111
Программа действия авторитета.....	112
<b>Глава 4. Построение социальных фэйрволов .....</b>	<b>116</b>
Работники-хакеры.....	116
Упрямые работники.....	117

Недобросовестные работники.....	118
Расхитители.....	119
Построение социальных фэйрволов.....	120

## **Глава 5. Психологические аспекты подготовки социальных хакеров.....128**

Тренировка мышц лица.....	129
Переключение между психологическими типами.....	131
Тренировка эмоций.....	132
"Да" как "Нет" и "Нет" как "Да".....	135
Искусство быть разным.....	140
Вы — молчун.....	140
Вы — говорун.....	141
Вы — брюзга.....	141
Вы — преступник.....	142
Вы — жертва.....	143
Вы — наблюдатель.....	143
Вы — снова наблюдатель.....	144
Бег по кругу.....	144

## **ЧАСТЬ II. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ МИНИМУМ СОЦИАЛЬНОГО ПРОГРАММИСТА.....147**

### **Глава 6. Трансактный анализ, скриптовое программирование.....149**

Я-состояния.....	149
Блокировка Взрослого (В-блокировка).....	151
Блокировка Родителя (Р-блокировка).....	153
Блокировка Дитя (Д-блокировка).....	154
Р-исключительность.....	155
В-исключительность.....	156
Д-исключительность.....	156
Анализ собственной личности.....	157
Трансактный анализ.....	158
Параллельные и пересекающиеся транзакции.....	158
Как избегать конфликтов.....	164
Скрытые транзакции.....	166
Любовная игра.....	166
Руководитель — подчиненный.....	172

Угловые трансакции .....	173
Что дает трансактный анализ социальному программисту.....	174
Как попасть на прием к начальнику .....	175
Как пройти мимо охранника .....	176
Манипуляции "Сотрудник — начальник" .....	176
Скриптовое программирование или "Чужая колея" .....	178
Скрипты в человеческой судьбе .....	185
Параметры характера или формула удачи.....	187
Треугольник судьбы .....	196
<b>Глава 7. Введение в НЛП .....</b>	<b>199</b>
Мы снова говорим на разных языках.....	202
Подстройка и ведение.....	203
Влияние установок.....	206
Убеждение с игрой на некоторых слабостях .....	210
Неуверенность в себе .....	210
Медлительность.....	210
Тщеславность.....	210
Азартность .....	211
Невежество.....	211
Эффект ореола или эффект обобщения .....	211
Эффект близости .....	213
<b>Глава 8. Введение в социальную психологию.....</b>	<b>215</b>
Основные определения.....	215
Какие бывают группы.....	221
Учебно-карьеристская группа.....	222
Культурно-развлекательная группа .....	222
Алкогольно-сексуальная группа .....	224
Референтная группа .....	225
Групповые процессы .....	227
Об антилидерстве.....	228
Виды конфликтного поведения в группе .....	232
Как найти свое место в группе.....	233
Пространственные зоны общения .....	236
Виды толп и закономерности поведения людей в толпе .....	237
Циркулярная реакция.....	238
График Девиса.....	243
Виды толп .....	246

Случайная или ocasionная толпа.....	246
Конвенциональная толпа .....	246
Экспрессивная толпа.....	247
Активная толпа .....	247
Основные свойства толпы.....	251
Психологические особенности поведения человека в толпе .....	251

## **Заключение или как стать социальным программистом ....254**

## **ПРИЛОЖЕНИЯ.....257**

### **Приложение 1. Искусство проведения переговоров .....259**

Встречают по одежке.....	259
Об внешнем имидже .....	260
Встреча начинается задолго до встречи.....	262
Не думайте плохо о заказчике .....	262
Заказчик дурак?.....	264
Почему они такие? .....	265
Рожденный ползать — уйди со взлетной полосы! .....	266
Невербальное общение.....	267
Что в имени тебе моем .....	269
Основной закон психологии общения.....	271
В любом из нас спит гений. И с каждым днем все крепче .....	274
Немного о виктимологии .....	275
Личная встреча — лишний шаг к успеху.....	279
Не возражайте в лоб.....	279
ЯЗВа .....	280
АнтиЯЗВа .....	280
Закон об объеме оперативной памяти.....	281
Закон края (закон Эббингауза).....	281
Закон контрастов.....	282
Принцип ледокола или еще одно следствие из закона контрастов.....	282
Не уходите от скользких вопросов.....	283
Важность первого впечатления .....	284
Точность — вежливость королей .....	285
Давайте делать паузы в словах .....	286
Правила убеждения.....	286
Правило Сократа.....	286



Будьте приятным.....	287
Чем выше статус убеждающего, тем убедительнее аргументы, произносимые им.....	288
Не принижайте свой статус.....	288
Не принижайте и статус собеседника.....	288
Вместо резюме или минус эмоции.....	288
<b>Приложение 2. Введение в типологию личности .....</b>	<b>292</b>
Экстраверты и интроверты .....	296
Интроверт мыслительный.....	302
Интроверт чувствующий.....	304
Интроверт ощущающий.....	304
Интроверт интуитивный.....	305
Экстраверт мыслительный.....	305
Экстраверт чувствующий.....	307
Экстраверт ощущающий.....	308
Экстраверт интуитивный.....	309
Типология Кречмера .....	311
Зависит ли характер от строения тела или типология Шелдона.....	316
Типология Хорни.....	321
Ориентация на людей (уступчивый тип).....	321
Ориентация от людей (обособленный тип).....	321
Ориентация против людей (враждебный тип).....	321
Типология Леви особо опасных преступников .....	323
"Подайте одобрения глоток" или немного о невротиках .....	325
Четыре типа темперамента .....	328
Типология Хейманса — Ле Сенна.....	330
Нервный тип.....	331
Сентиментальный тип.....	332
Бурный тип.....	332
Страстный тип.....	333
Сангвинический тип.....	333
Апатичный тип.....	333
Флегматичный тип.....	334
Аморфно-беспечный тип.....	334
Пограничная типология.....	334
Группа циклоидов.....	336
Конституционально-депрессивные.....	336
Конституционально-возбужденные.....	337

---

Циклотимики .....	339
Реактивно-лабильные (эмотивно-лабильные) психопаты.....	339
Группа шизоидов .....	339
Группа астеников .....	340
Ананкастическая психопатия .....	343
Группа параноиков .....	344
Фанатики .....	345
Группа эпилептоидов.....	345
Группа истероидов.....	346
Патологические лгуны .....	348
Группа неустойчивых психопатов.....	349
Группа антисоциальных психопатов.....	350
<b>Предметный указатель .....</b>	<b>352</b>



# Введение

## Для кого и о чем эта книга

Предметом книги является рассмотрение основных методов социальной инженерии — по мнению многих исследователей одного из основных инструментов хакеров XXI века. По своей сути, это книга о роли человеческого фактора в защите информации. О человеческом факторе в программировании выходило несколько хороших книг, одна из них, книга Ларри Константина, так и называется "Человеческий фактор в программировании". Это, пожалуй, единственная книга на данную тему, переведенная на русский язык. Вот что пишет автор в предисловии к этой книге: "Хорошее программное обеспечение создается людьми. Так же как и плохое. Именно поэтому основная тема этой книги — не аппаратное и не программное обеспечение, а человеческий фактор в программировании (peopleware)". Несмотря на то, что книга Л. Константина скорее по психологии, чем по программированию, первое издание книги было признано классическим трудом в области информационных технологий.

Информация тоже защищается людьми, и основные носители информации — тоже люди, со своим обычным набором комплексов, слабостей и предрассудков, на которых можно играть и на которых играют. Тому, как это делают и как от этого защититься, и посвящена данная книга. Исторически так сложилось, что хакерство с использованием человеческого фактора называют "со-

циальной инженерией", поэтому наша книга так и называется "Социальная инженерия и социальные хакеры".

Защититься от социальных хакеров можно только зная их методы работы. Наша цель, как авторов книги, — ознакомить читателей с этими методами, чтобы лишить социальных хакеров их главного козыря: неискушенности их жертв в вопросах мошенничества и методах скрытого управления человеком. Мы также надеемся, что изучение материала книги будет полезным для читателей не только в профессиональном, но и в жизненном плане. Ведь изучение тех разделов психологии, о которых мы будем говорить в этой книге, позволит вам взглянуть на окружающую действительность глазами психолога. Поверьте, это большое удовольствие и большая экономия нервов, сил и времени.

Авторы предлагаемой книги пришли к социальному программированию и основным его концепциям, с одной стороны (и большей частью), через программирование, связанное с защитой информации, а с другой — через одно из направлений нашей профессиональной деятельности, связанное с проектированием и установкой средств защиты информации от несанкционированного доступа, систем охранной сигнализации, систем контроля доступа и т. д. Анализируя причины и методы взлома ПО или каналы утечки информации из различных структур, мы пришли к очень интересному выводу о том, что примерно в восьмидесяти (!) процентах причина этого — человеческий фактор сам по себе или умелое манипулирование оным. Хотя это наше открытие, безусловно, не ново. Потрясающий эксперимент провели английские исследователи. Не мудрствуя лукаво, они разослали сотрудникам одной крупной корпорации письма якобы от системного администратора их компании с просьбой предоставить свои пароли, поскольку намечается плановая проверка оборудования. На это письмо ответило 75% сотрудников компании, вложив в письмо свой пароль. Как говорится, комментарии излишни. Не нужно думать, что это просто люди такие глупые попались. Вовсе нет. Как мы увидим дальше, человеческие поступки тоже вполне неплохо программируются. И дело здесь не в умственном развитии людей, которые попадают на подобные удочки. Просто есть другие люди, которые очень неплохо владеют языком программирования человеческих поступков.

Сейчас интерес к социальной инженерии очень высок. Это можно заметить по многим признакам. К примеру, пару лет назад по запросу "социальная инженерия" в поисковой системе Google было только 2 ссылки. Теперь же их сотни... Известный хакер К. Митник, использующий для взломов методы социальной инженерии, выступает с лекциями в гостинице "Редиссон-Славянская" для топ-менеджеров крупных IT-компаний и специалистов служб безопасности корпораций... По социальной инженерии стали устраивать конференции, в ряде университетов собираются вводить курсы лекций на эту тему...

Однако у многих лекций и опубликованных статей, с которыми ознакомились авторы, есть несколько серьезных недостатков. Во-первых, не объясняется психологическая подоплека применяемых приемов. Авторы статей просто говорят: "Это делается такто". А почему именно так — никто не объясняет. В лучшем случае приводятся фразы: "в основе этого приема лежат принципы нейролингвистического программирования", что, правда, запутывает еще больше. Иногда еще говорят, что "для того, чтобы не стать жертвой социальных хакеров, нужно развивать в себе психологическое чутье". О том, куда за этим самым чутьем сходить и где его приобрести, тоже ничего не говорится. И, наконец, третий и, пожалуй, самый серьезный недостаток публикуемых в настоящее время статей по социальной инженерии состоит в том, что большинство примеров, которые в них приводятся — надуманные ("киношные"), которые в реальной жизни не сработают. Читатель, изучая этот пример, понимает, что если к нему зайвится такой хакер, он его непременно раскусит. Что правда: тако-го, — раскусит. Но когда к нему приходит настоящий, — он выкладывает ему самые сокровенные секреты. Предлагаемая книга призвана, с одной стороны, устранить эти недостатки и дать читателю реальный психологический минимум, который лежит в основе "социального хакерства". С другой стороны, в книге много реальных, а не выдуманных примеров, что тоже поможет читателю в освоении материала, и покажет основные приемы, которыми действуют социальные хакеры. Прочитав эту книгу, читатели будут в немалой степени защищены от подобных манипуляций. И еще одно небольшое замечание. Во многих местах книга написана в стиле учебника по социальной инженерии. Таким образом, мы нередко писали так, как если бы обучали читателей методам социальной инженерии. Это не из-за того, что нам

хотелось научить читателей методам мошенничества, а потому, что очень часто, для того чтобы распознать манипулятора, нужно знать, как он действует, вжиться в эту роль... Не для того, чтобы кого-то "охмурить", а только для того, чтобы суметь предвидеть опасность и предсказать дальнейшие действия.

Книга будет в одинаковой степени полезна представителям трех видов профессий: IT-специалистам, сотрудникам служб безопасности предприятий и психологам, изучающих социальную инженерию. В первую очередь, книга будет интересна IT-специалистам, причем самого широкого круга профессий: программистам, системным и сетевым администраторам, специалистам по компьютерной безопасности и т. д. Хотя бы потому, что за кражу ценной информации из "недр компьютера" спрашивают именно с IT-специалистов. И именно им в первую очередь приходится "расхлебывать" последствия такой кражи. Нередко на плечи IT-специалистов ложится и выяснение причин утечки информации. В силу этого многие зарубежные университеты уже вводят для специалистов по компьютерной безопасности курс лекций по основам социальной психологии. Книга будет интересна также и "рядовым" пользователям ПК, поскольку именно они наиболее часто выбираются социальными хакерами в качестве наиболее удобных мишеней.

Психологам книга будет интересна по причине того, что в ней впервые изложены основные принципы социальной инженерии и показано, на каких психологических концепциях она базируется. Сотрудникам служб безопасности она полезна по причине того, что за несанкционированное проникновение на объект отвечают именно они, а такие проникновения очень часто строятся на использовании "человеческого фактора".

Читатели книги смогут задать любой вопрос, посвященный методам социального программирования, на специальном форуме на сайте авторов.

## **Благодарности**

Авторы выражают признательность сотрудникам издательства "БХВ-Петербург", благодаря которым наша рукопись увидела свет.



# ЧАСТЬ I

## Что такое социальная инженерия и кто такие социальные хакеры

В первой части обсуждаются основные концепции социальной инженерии и социального хакерства. Первая глава, как обычно, — это введение в обсуждаемый вопрос, а во второй главе приведены различные примеры использования методов социальной инженерии.

<b>Глава 1.</b>	Социальная инженерия — один из основных инструментов хакеров XXI века
<b>Глава 2.</b>	Примеры взломов с помощью методов социальной инженерии
<b>Глава 3.</b>	Примеры социального программирования
<b>Глава 4.</b>	Построение социальных файрволов
<b>Глава 5.</b>	Психологические аспекты подготовки социальных хакеров





# ГЛАВА 1



## Социальная инженерия — один из основных инструментов хакеров XXI века

...В начале февраля 2005 года многие специалисты по информационной безопасности нашей страны ждали выступления К. Митника, известного хакера, который должен был рассказать о том, какую опасность представляет собой социальная инженерия, и какими методами пользуются социальные инженеры (которых мы в дальнейшем будем называть социальными хакерами). Увы, ожидания не очень-то оправдались: Митник рассказал лишь об основных положениях социальной инженерии. И много говорил о том, что методы социальной инженерии используют преступники всего мира для получения самой различной засекреченной информации. По мнению многих участников встречи, слушать было интересно, т. к. человек действительно очень обаятельный, но никаких особых тайн раскрыто не было.

### ***Примечание***

Кевин Митник — известный хакер, которому противостояли лучшие эксперты по защите информации из ФБР, и осужденный в 90-х годах правосудием США за проникновение во многие правительственные и корпоративные секретные базы. По мнению многих экспертов, Митник не обладал ни значительной технической базой, ни большими познаниями в программировании. Зато он обладал искусством общения по телефону в целях получения нуж-

ной информации и того, что сейчас называют "социальной инженерией".

То же самое можно сказать и о его книгах — никаких особенных откровений там нет. Мы совершенно не исключаем, что Митник это все прекрасно знает, более того, мы даже в этом почти уверены, только, к сожалению, он ничего из того, что действительно знает, не рассказывает. Ни в своих выступлениях, ни в книгах.

### **Примечание**

Что, наверное, в общем-то, и неудивительно, т. к. ФБР взялось тогда за него очень плотно, показав, кто в доме хозяин, и нервы ему подергали изрядно. Было и множество объяснений, и запрет на работу с ЭВМ в течение нескольких лет, и тюремное заключение. Не стоит удивляться тому, что после таких перипетий он стал весьма законопослушным человеком, и не будет не то какие-то секретные базы похищать, но даже и о не секретных вещах станет говорить с большой осторожностью.

В результате таких недоговорок социальная инженерия представляется таким шаманством для избранных, что не так. Более того, есть еще один важный момент. Во многих описаниях атак пропускаются целые абзацы, если не страницы. Это мы вот к чему. Если взять конкретно схемы некоторых, наиболее интересных атак, и попытаться их воспроизвести согласно написанному, то, скорее всего, ничего не выйдет. Потому что многие схемы К. Митника напоминают примерно такой диалог.

— Вася, дай пароль, пожалуйста!

— Да на! Жалко мне, что ли для хорошего человека.

Разбор же этой "атаки" напоминает примерно следующее: "Вася дал социальному хакеру, потому что он с рождения не умел говорить "Нет!" незнакомым людям. Поэтому основной метод противодействия социальным инженерам — это научиться говорить "Нет!". ...Может быть, эта рекомендация и подходит для Америки, но, боюсь, что не для России, где большинство скорее не умеют говорить "Да", а "Нет" у всех получается весьма неплохо. Действительно, есть тип людей, которые органически не могут отказать другому человеку, но, во-первых, таких людей немного, а всех остальных нужно к такому состоянию подводить. А о том, как подводить, не сказано ни слова.

### **Примечание**

О психологической типологии и о том, как эти знания использовать в социальной инженерии, мы подробно поговорим в *приложении 2*.

Вот примерно это и имеется в виду, когда мы говорим, что у Митника нередко пропускаются целые абзацы. Можно допустить, что первая фраза могла иметь место в начале, а вторая — в конце разговора. Но между ними было еще очень многое и самое интересное. Потому что, чтобы все было так просто, нужно человека погрузить либо в глубокий гипноз, либо вколоть ему "сыворотку правды". Но даже если это так и было, то об этом тоже нужно писать.

В жизни же происходит, как правило, по-другому. И пароли говорят, и базы выносят, не потому что не просто "нет" ответить не могут, а потому что "нет" отвечать бывает, ...очень не хочется. А для того, чтобы человеку, который владеет какой-то серьезной информацией, очень сложно было ответить "нет", нужно его подвести к такому состоянию. Проследив за ним, скажем, в течение недельки. Вдруг что интересное обнаружится? Может он сам "засланный казачок" или по вечерам на конкурентов подрабатывает, а может дело то вообще серьезнее обстоит: по вечерам он подрабатывает не на конкурентов, а ходит в публичный дом ...для людей с нетрадиционной сексуальной ориентацией, и, будучи для всех прочих примерным семьянином, очень не хочет, чтобы об этом кто-то узнал. Вот имея примерно такую информацию, к нему же можно смело подходить и говорить:

— Вася, а ну скажи-ка мне все пароли, которые знаешь. И доступ мне в свою сеть открой, чтобы я время попусту не терял.

И вот в этом случае уже очень многие Васи ответят:

— Да на, пожалуйста. И пароли дам и доступ открою. Жалко мне, что ли для хорошего человека...

На языке разведчиков это называется "вербовка". И если вдруг в вашей организации все куда-то исчезает, все пароли кому-то известны, подумайте о том, не сел ли кто "на хвост" кому-то из ваших сотрудников. Вычислить того, на кого сели, и тех, кто сел, обычно бывает не сложно. Умные сотрудники служб безопасно-

сти, кстати, прежде чем доверять людям ключевые посты, обычно очень сильно его проверяют на предмет, скажем так, слабых сторон кандидата на должность. И следят за ним, и тесты всякие умные устраивают, чтобы знать, что за человек работать пришел.

...Это вступление написано не для того, чтобы покритиковать К. Митника — каждого из нас есть за что покритиковать — а для того, чтобы показать, что в социальной инженерии не все так просто, как это иногда преподносится, и относиться к этому вопросу нужно серьезно и вдумчиво. Теперь, после этого вступления, как говорится, давайте начнем.

Компьютерная система, которую взламывает хакер, не существует сама по себе. Она всегда содержит в себе еще одну составляющую: человека. Образно выражаясь, компьютерную систему можно представить следующей простой схемой (рис. 1.1).

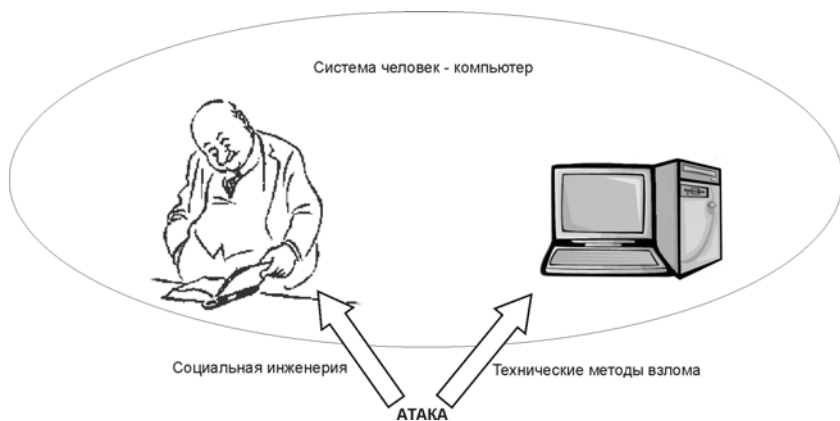


Рис. 1.1. Основные варианты взлома компьютерной системы (человек — с карикатуры Х. Бидструпа)

Задача хакера состоит в том, чтобы взломать компьютерную систему. Поскольку, как мы видим, у этой системы две составляющие, то и основных путей ее взлома соответственно два. Первый путь, когда "взламывается компьютер", мы назовем техническим. А *социальной инженерией* называется то, когда, взламывая компьютерную систему, вы идете по второму пути и атакуете человека, который работает с компьютером. Простой пример. Допус-

тим, вам нужно украсть пароль. Вы можете взломать компьютер жертвы и узнать пароль. Это первый путь. А пойдя по второму пути, вы этот же самый пароль можете узнать, попросту спросив пароль у человека. Многие говорят, если правильно спросить.

По мнению многих специалистов, самую большую угрозу информационной безопасности, как крупных компаний, так и обычных пользователей, в следующие десятилетия будут представлять все более совершенствующиеся методы социальной инженерии, применяемые для взлома существующих средств защиты. Хотя бы потому, что применение социальной инженерии не требует значительных финансовых вложений и досконального знания компьютерных технологий. Так, к примеру, Рич Могулл, глава отдела информационной безопасности корпорации Gartner, говорит о том, что "социальная инженерия представляет из себя более серьезную угрозу, чем обычный взлом сетей. Исследования показывают, что людям присущи некоторые поведенческие наклонности, которые можно использовать для осторожного манипулирования. Многие из самых вредоносных взломов систем безопасности происходят и будут происходить благодаря социальной инженерии, а не электронному взлому. Следующее десятилетие социальная инженерия сама по себе будет представлять самую высокую угрозу информационной безопасности". Солидарен с ним и Роб Форсайт, управляющий директор одного из региональных подразделений антивирусной компании Sophos, который привел пример "о новом циничном виде мошенничества, направленного на безработных жителей Австралии. Потенциальная жертва получает по электронной почте письмо, якобы отправленное банком Credit Suisse, в котором говорится о свободной вакансии. Получателя просят зайти на сайт, представляющий собой почти точную копию настоящего корпоративного сайта Credit Suisse, но в поддельной версии представлена форма для заполнения заявления о приеме на работу. А за то, чтобы рассмотрели заявление, "банк" просил пусть символические, но деньги, которые требовалось перевести на такой-то счет. Когда же деньги перевели весьма много человек, сумма получилась уже не столь символическая. Фальшивый сайт сделан столь мастерски, что экспертам потребовалось время, чтобы убедиться, что это под-

делка. Стоит признать, что злоумышленники применили довольно хитрую комбинацию технологий. Их цель — самые нуждающиеся члены общества, т. е. те, кто ищет работу. Это как раз те люди, которые могут поддаться на такого рода провокацию", — говорится в словах Форсайта. Энрике Салем, вице-президента компании Symantec, вообще считает, что такие традиционные угрозы, как вирусы и спам, — это "проблемы вчерашнего дня", хотя компании обязательно должны защищаться и от них. Проблемой сегодняшнего дня Салем называет фишинг с использованием методов социальной инженерии.

### **Примечание**

---

Подробнее о фишинге — в главе 2.

Почему же многие исследователи считают, что социальная инженерия станет одним из основных инструментов хакеров XXI века? Ответ прост. Потому что технические системы защиты будут все больше и больше совершенствоваться, а люди так и будут оставаться людьми со своими слабостями, предрассудками, стереотипами, и будут самым слабым звеном в цепочке безопасности. Вы можете поставить самые совершенные системы защиты, и все равно бдительность нельзя терять ни на минуту, потому что в вашей схеме обеспечения безопасности есть одно очень ненадежное звено — человек. Настроить человеческий *брандмауэр*, иначе говоря *файрвол* (firewall), — это самое сложное и неблагодарное дело. К хорошо настроенной технике вы можете не подходить месяцами. Человеческий брандмауэр нужно подстраивать постоянно. Здесь как никогда актуально звучит главный девиз всех экспертов по безопасности: "Безопасность — это процесс, а не результат". Очень простой и часто встречающийся пример. Пусть вы директор, и у вас очень хороший сотрудник, который, по вашему мнению, ну уж никогда ничего никому не продаст и никого не продаст. В следующем месяце вы понизили ему зарплату, скажем, по тем или иным причинам. Пусть даже эти причины весьма объективны. И ситуация резко изменилась: теперь за ним глаз да глаз, потому что он места себе не находит от обиды, он уже вас убить готов, что уж тут говорить о каких-то внутрикорпоративных секретах.

Замечу также, что для того, чтобы заниматься обеспечением безопасности, особенно в части настройки "человеческих фајрволов", нужно обладать устойчивой нервной и психической системой. Почему, вы поймете из следующей прекрасной фразы А. Эйнштейна, которую мы, вслед за Кевином Митником, не можем не повторить: "Можно быть уверенным только в двух вещах: существовании вселенной и человеческой глупости, и я не совсем уверен насчет первой".

## Основная схема воздействия в социальной инженерии

Все атаки социальных хакеров укладываются в одну достаточно простую схему (рис. 1.2).

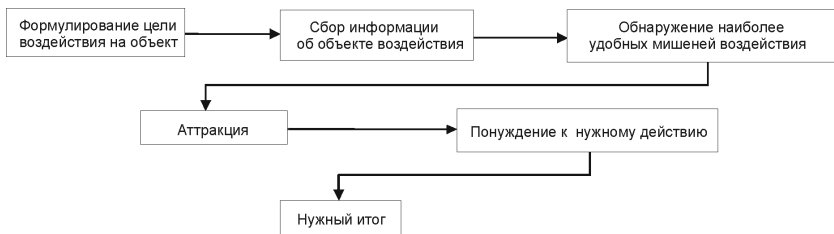


Рис. 1.2. Основная схема воздействия в социальной инженерии

### Примечание

Эта схема носит название *схема Шейнова*. В общем виде она приведена в книге белорусского психолога и социолога В. П. Шейнова, долгое время занимавшегося психологией мошенничества. В немного измененном нами виде эта схема подходит и для социальной инженерии.

Итак, сначала всегда формулируется цель воздействия на тот или иной объект.

### Примечание

Под "объектом" здесь и далее мы будем иметь в виду жертву, на которую нацелена социоинженерная атака.



Затем собирается информация об объекте, с целью обнаружения наиболее удобных *мишеней воздействия*. После этого наступает этап, который психологи называют *аттракцией*. Аттракция (от лат. *attrahere* — привлекать, притягивать) — это создание нужных условий для воздействия социоинженера на объект. Принуждение к нужному для социального хакера действию обычно достигается выполнением предыдущих этапов, т. е. после того, как достигнута аттракция, жертва сама делает нужные социоинженеру действия. Однако в ряде случаев этот этап приобретает самостоятельную значимость, к примеру, тогда, когда принуждение к действию выполняется путем введения в транс, психологического давления и т. д.

Вслед за В. П. Шейновым, проиллюстрируем данную схему на примере рыбной ловли. Мишень воздействия в данном случае — потребность рыбы в пище. Приманкой служит червяк, кусок хлеба, блесна и т. д. А аттракция — это создание условий, необходимых для успешной рыбной ловли: выбор нужного места ловли, создание тишины, выбор нужной насадки, прикорм рыбы. Принуждение к действию, это, допустим, рывки удилищем, благодаря которым червяк или другая насадка дергается и рыба понимает, что пища может и уйти и надо действовать активнее. Ну а с итогом все понятно.

Другой пример: подкуп сотрудника. Здесь мишень — потребность сотрудника предприятия в деньгах. О том, что он в них нуждается и что с большой вероятностью "примет предложение", узнается на этапе сбора информации. Аттракцией может быть, к примеру, создание таких условий, при которых сотрудник будет в деньгах очень нуждаться.

### ***Примечание***

---

Эти условия часто создаются умышленно. Банальный пример — ехал сотрудник на машине и "слегка попал в аварию", после которой и машину надо ремонтировать, и тому джипу, в который он врезался, деньги заплатить. Количество таких "дорожных подстав" сейчас выросло неимоверно, и исполнителей найти не сложно.

Теперь кратко остановимся на таком популярном виде преступлений, как *кража баз данных*.

### **Примечание**

Кража баз данных — это одна из основных областей применения социальной инженерии. Разговор о кражах баз данных мы продолжим также и в *главе 2*.

Каких только баз сейчас не найдешь: и базы МГТС, и базы Центробанка, и базы Пенсионного фонда, и базы БТИ, и базы МВД с ГИБДД, и базы по прописке... В настоящий момент эксперты спорят о том, к какому виду преступлений относить кражу клиентских баз данных. С одной стороны, данный вид преступлений, вроде бы, по мнению многих экспертов, относится к преступлениям в области ИТ. Те, кто так считают, исходят из того простого положения, что базы данных хранятся на жестких дисках серверов, и, значит, если их украли, то это преступление в ИТ. Но с другой стороны, это не совсем так, потому что большинство краж совершаются с использованием методов социальной инженерии.

**Кто и каким способом ворует базы данных?** Если в ответ на этот вопрос вы услышите, что их воруют хакеры, взламывая корпоративные серверы государственных органов и крупных компаний — не верьте этому. Это не так. Все гораздо проще и прозаичнее. Воруют их обыкновенные люди, не пользуясь, в большинстве случаев, никакими сложными приборами, если таковым не считать обыкновенный накопитель Flash Drive, подключаемый к порту USB.

Как мы уже говорили, примерно в 80 случаях из 100 информацию воруют не по техническому каналу, а по социальному. Таким образом, это не хакеры сидят ночи напролет и взламывают серверы, а, скажем, обидевшийся системный администратор уволился. Но не один, а вместе со всеми базами данных и всей информацией о предприятии. Или за умеренную плату сотрудник компании сам "сливает" на сторону информацию о компании. Или просто пришел человек со стороны, представился лучшим другом системного администратора, и сел налаживать "глочную" базу данных, потому что лучший друг нынче болен. После его ухода эта база действительно стала работать лучше, но — в другом месте. Если вы считаете, что это очень тривиально и проходит только в маленьких и совсем уж беспечных компаниях, то вы зря так считаете. Совершенно недавно именно так похитили ценную информа-

цию в одной из весьма крупных питерских компаний, работающих в области энергетики. И таких примеров очень много. Тот факт, что основной канал утечки информации — социальный, задачу защиты информации крайне сильно усложняет. Потому что вероятность утечки по техническому каналу в принципе можно свести к нулю. Можно сделать сеть очень защищенной, что никакая атака извне ее "не прошибет". Можно вообще сделать так, что внутренняя сеть учреждения не будет пересекаться с внешней, как это сделано в российских силовых ведомствах, к примеру, где внутренние сети не имеют выхода в Интернет. Кабинеты руководства и все кабинеты, в которых проводятся важные совещания, следует оборудовать средствами защиты от утечки информации. Никто ничего на диктофон не запишет — мы поставили подавители диктофонов. По радиоканалу и каналу побочных электромагнитных излучений никто ничего не прослушает — поставили генератор радишума. Виброакустический канал тоже перекрыли, невозможен и лазерный съем информации по колебаниям оконного стекла, через вентиляционные шахты тоже никто ничего не услышит. Телефонные линии защитили. ...Итак, все сделали. А информация все равно "сделала ноги". Как, почему? А люди унесли. Без всяких сложных технических манипуляций. В очередной раз сработал тот самый пресловутый и навязший в зубах человеческий фактор, о котором все вроде бы и знают, и о котором все стараются забыть, живя по принципу "пока гром не грянет...". Заметьте: похитить информацию из сетей государственных органов по техническому каналу практически невозможно. А она, тем не менее, похищается. И это является еще одним доказательством того, что, в основном, информацию похищают с использованием людей, а не технических средств. Причем похищают иногда до смешного просто. Мы проводили аудит одного крупного предприятия нефтехимической отрасли на предмет организации в нем защиты информации. И выяснили интересную штуку: доступ к столу секретаря генерального директора могла иметь любая ночная уборщица. И имела, судя по всему. Вот такая демократия царила на этом предприятии. А бумаг на этом столе столько было разбросано, что по ним можно было составить представление почти обо всей нынешней деятельности предприятия и о планах его развития на ближайшие

5 лет. Оговоримся еще раз, что это действительно крупное предприятие, с солидной репутацией и миллионными оборотами. В долларовом эквиваленте, конечно. А защита информации была поставлена... Впрочем, никак она не была поставлена. Еще один интересный социоинженерный канал утечки информации — это различные выставки, презентации и т. д. Представитель компании, который стоит у стенда, из самых лучших побуждений, ради того, чтобы всем понравиться, нередко выдает самые сокровенные секреты компании, которые ему известны, и отвечает на любые вопросы. Я не раз это говорил многим своим знакомым директорам, и один из них в шутку предложил мне подойти к представителю его компании на ближайшей выставке и попытаться таким образом что-нибудь этакое у него выведать. Когда я принес ему диктофонную запись, он, можно, сказать, плакал, потому что одна из фраз звучала примерно так: "А вот недавно наш директор еще ездил в Иран...". Этот способ добычи информации, кстати, используется немалым количеством фирм.

### **Примечание**

---

Подробнее о том, как выводится информация на презентациях — в главе 2.

...К сожалению, многие люди крайне беспечны, и не хотят заботиться о сохранности информации. Причем часто даже в очень крупных организациях это "не хотение" простирается от самых рядовых сотрудников до генерального директора. И при таком раскладе один системный администратор или начальник службы безопасности, будь они даже полными параноиками, помешанными на защите информации, ситуацию не спасут. Потому что на данный момент, увы, даже те из руководителей, которые понимают, что информацию защищать надо, не всегда осознают еще одну вещь: что защита информации должна быть системной, т. е. проводится по всем возможным каналам утечки. Вы можете сколько угодно защищать компьютерную сеть, но если люди получают низкую зарплату и ненавидят предприятие, на котором они работают, хлеще, чем советский народ гитлеровских оккупантов, то на эту защиту можно даже не тратить денег. Другой пример несистемности можно нередко наблюдать, ожидая приема

у дверей какого-нибудь директора. Очень нередки случаи, когда те, кто конструирует систему безопасности, не учитывают такую вещь: директора имеют свойство говорить громко, иногда срываясь на крик. Двери же в кабинет генерального директора часто настолько звукопроницаемы, что совещающихся в "генеральском" кабинете можно слушать, совершенно не напрягаясь, даже если они говорят шепотом. Как-то я<sup>1</sup> приехал в Москву к одному "близкому к телу" директору проконсультироваться с ним на предмет, что же ожидает дальше нашу отрасль. А у него как раз случилось важное незапланированное совещание, и меня попросили подождать. Посидев 15 минут у его кабинета, я понял, что узнал гораздо больше того, что хотел узнать, и в принципе можно уезжать. Остался только из приличия. Пикантность ситуации в том, что когда дошла очередь до меня, на мои вопросы директор почти не ответил, говоря, что, мол, сам понимаешь, очень конфиденциально, я и сам пока не очень-то в курсе... И так далее. Тем не менее, я его очень горячо и любезно поблагодарил.

...Возвращаясь к базам данных, содержащих конфиденциальные сведения, следует отметить, что после вышенаписанного полностью понятно, кто и как их крадет. Обыкновенные люди их крадут. Очень часто — сами же сотрудники предприятий. Недавно вот осудили таможенника в чине подполковника, который снабжал рынок таможенными базами данных. В соседнем регионе поймали за руку начальника отдела налоговой инспекции, который за умеренную плату сливал данные местным криминальным браткам. И так далее.

**Для чего их воруют и кому это нужно?** Нужно это многим. От млада до велика. Нужно как рядовым гражданам, так и "финансовым акулам". Если начать с граждан, то не вдаваясь в глубинные рассуждения об особенностях русского менталитета, скажем лишь, что пока в справочных службах наших "телекомов" сидят крикливые и всем недовольные барышни, то даже самому законопослушному и честному человеку гораздо проще для своих

---

<sup>1</sup> Здесь и далее, когда повествование ведется от первого лица, это означает, что либо приводимые примеры из коллекции одного из авторов, либо излагается личный опыт одного из авторов. — *Прим. авт.*

нервов пойти и купить эту базу номеров телефонов организаций на рынке пиратского ПО, чем позвонить на справочную службу.

Это по понятным причинам нужно всем тем, кто занимается конкурентной разведкой.

Это нужно криминалитету. К примеру, каждый уважающий себя угонщик автомобилей имеет базу ГИБДД. Криминалу также немаловажно знать, не обделяют ли его те, кого он "крышует". Домашники находят себе жертв с помощью баз данных.

Это нужно финансовым гигантам, практикующим практику рейдерских наездов.

### **Примечание**

*Рейдерские наезды* — это такая практика в новой российской истории, при которой, грубо говоря, большая компания прибирает к рукам те компании, которые меньше с помощью так называемых рейдеров. Допустим, некая большая компания захотела купить какую-то другую компанию, которая поменьше. Для этого она делает заказ рейдерам, — людям, которые построят план захвата компании и его исполнят. Подробно о рейдерах рассказано в *главе 2*.

...Продолжать можно долго. В общем, рынок обширен и спрос на продукцию есть. А спрос всегда рождает предложение. Это один из основных законов экономики. Если есть спрос, обязательно, рано или поздно, дорогое или дешевое, но предложение будет. Каким бы этот спрос не был. Даже если этот спрос очень кощунственный, к примеру, спрос на детские органы. Страшнее спрос сложно придумать. А все равно предложение есть. Что уж тут говорить про какие-то базы данных.

### **Примечание**

В настоящее время цена вопроса на воровство одной базы данных крупного предприятия составляет около \$2000.

**Можно ли вообще прекратить воровство баз данных?** На государственном уровне это можно сделать, наверное, только ужесточив наказание за данное преступление. Хотелось бы посмотреть на того, кто осмелился бы своровать какую-то базу в советские времена. Правда, "ужесточив", это не совсем тот термин: дело в том, что сейчас базы данных можно красть практически

безнаказанно. Ну чего стоит любому сотруднику практически любой структуры вынести эту самую базу? Правильно — ничего не стоит. В худшем случае уволят. Но это еще надо умудриться попасться. Дошло до того, что согласно публикации в "Комсомольской правде" от 03.03.06 базами данных приторговывает даже Московский центр экономической безопасности, который, судя из названия, должен эти самые базы охранять. Поэтому, как всегда, на государство, конечно, стоит уповать, но рассчитывать на него не стоит. И некоторые компании сами, не дожидаясь государства, пошли другими путями. К примеру, по пути дискредитации этого рынка и тех, кто на нем работает. Проще говоря, сливают обыкновенную "дезу", действуя по принципу, если государство не может нас защитить, то приходится самим учиться играть в шпионские игры. И многие неплохо учатся. Я знаю случай, когда одна компания, узнав, что ее "заказали", сама подготовила всю необходимую информацию, которую и украл злоумышленник. Когда "заказчик" понял, в чем дело, он, говорят, был вне себя. А цена вопроса была высока. История умалчивает, что было с теми, кто эту информацию добывал, но, по слухам, после этого случая количество желающих, в том числе и сотрудников, добывать конфиденциальную информацию о деятельности этой компании резко уменьшилось.

Кстати, хотя и говорят, что нет подзаконных актов, направленных на то, чтобы прекратить воровство баз данных, дело, зачастую, совсем не в них. Да, с подзаконными актами действительно проблема. Но в большинстве краж, как мы уже говорили ранее, виноваты сами организации. Кстати, в судах практически нет обращений от организаций, у которых крадут информацию. Что объясняется одной простой вещью: никто не хочет выносить сор из избы. Что, в общем-то, понятно, но, с другой стороны, очень сильно упрощает дело злоумышленникам. Дело еще и в том, что даже в том случае, когда фирме точно известно, что ее сотрудник похитил информацию, и она желает подать на этого сотрудника в суд, вероятность того, что фирма выиграет дело очень мала. По причине все той же беспечности: очень минимальное количество фирм оформляет договоры с сотрудниками должным образом, т. е. так, чтобы в нем было прописано, что сотрудник ознакомлен

с тем, что имеет дело с конфиденциальной информацией и что ему будет за то, если он эту информацию разгласит.

## Основные отличия социальной инженерии от социального программирования

Кроме социальной инженерии, мы будем еще употреблять термин "*социальное программирование*", которое, хотя и кажется на первый взгляд похожим на социальную инженерию, на самом деле от нее очень отличается. Тому, чтобы прекратить эту путаницу в терминах, и посвящен этот раздел.

*Социальную инженерию* можно определить как **манипулирование человеком или группой людей с целью взлома систем безопасности и похищения важной информации**. *Социальное программирование* же может применяться безотносительно от какого-либо взлома, а для чего угодно, к примеру, для обуздания агрессивной толпы или обеспечения победы какого-либо кандидата на очередных выборах, или наоборот, для очернения кандидата и для того, чтобы миролюбивую толпу сделать агрессивной. Важно то, что здесь уже речи о той или иной ЭВМ нет и в помине. Таким образом, термин социальная инженерия мы будем употреблять тогда, когда речь идет об атаке на человека, который является **частью компьютерной системы**, как это показано на рис. 1.1.

### **Примечание**

Иногда кроме термина социальная инженерия употребляется также термин *обратная социальная инженерия*. Суть в том, что при обратной социальной инженерии вы человека напрямую ни к чему не принуждаете, а создаете такие условия, что он сам к вам обращается. К примеру, если вам нужно прийти в организацию под видом телефонного мастера, вы можете просто прийти и начать проверять телефонные коробки. Это в данной терминологии — социальная инженерия. А можно поступить и по-другому. Вы создаете такую ситуацию, при которой в какой-то конкретной организации вас знают как телефонного мастера. После этого вы ждете, когда что-то случится с телефонами, или сами делаете с ними



что-то, и спокойно ждете, когда вам позвонят и попросят прийти. Это и есть обратная социальная инженерия. Таким образом, не вы сами куда-то ни с того ни с сего приходите, а вас просят прийти. Конечно, второй случай намного предпочтительнее, т. к. снимает с вас вообще все подозрения. Грамотные социоинженерные подходы именно так и строятся, поэтому этот термин мы считаем излишним, и его употреблять не будем.

Социальное программирование можно назвать наукой, которая изучает методы целенаправленного воздействия на человека или группу лиц с целью изменения или удержания их поведения в нужном направлении. Таким образом, по сути, социальный программист ставит перед собой целью овладение искусством управления людьми. Основная концепция социального программирования состоит в том, что *многие поступки людей и их реакции на то или иное внешнее воздействие во многих случаях предсказуемы*. Вещь, вообще говоря, очень интересная. Но в большинстве своем это действительно так. Общая схема методов работы социальных программистов представлена на рис. 1.3.

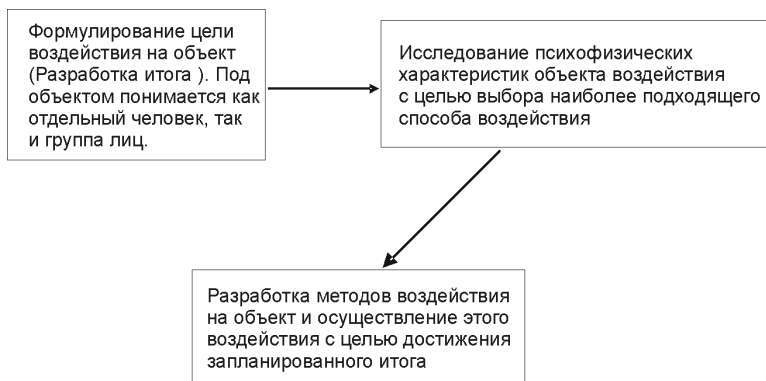


Рис. 1.3. Общая схема методов работы социальных программистов

В социальном программировании разработка схемы воздействия идет с конца, т. е. от нужного итога. Приведу один очень простой и очень нехороший пример. Пускай есть некто, к примеру, заместитель, которому ну очень мешает начальник. Допустим, этот заместитель знает, что у его начальника большое сердце и слабые сосуды, и тот, у которого большое сердце, очень любит "прило-

житься к рюмочке". Родственники, конечно, чуть не по пятам ходят и эту рюмочку отбирают, и это даже действует. А наш зам. начальника теми или иными способами начинает того, у которого большое сердце, целенаправленно спаивать. В конце концов, сосуды не выдерживают. Геморрагический инсульт. Зам. начальника стал начальником. На похоронах рыдал больше всех, да и потом остался самым близким другом семьи. Несмотря на то, что фактически убил главу семейства.

Чем методы социального программирования прекрасны для преступников, что о них либо вообще никто никогда не узнает, как в вышеописанном примере, либо даже если кто-то о чем-то догадывается, привлечь к ответственности такого деятеля очень сложно. Ну нет у нас в уголовном кодексе статьи "Доведение до инсульта". А если б и была — пойди, докажи, что все так и было, ведь "доведенный" все делал сугубо добровольно, будучи дееспособным, в гипноз его никто не вводил, электромагнитными лучами никакими не облучал...

Это мы рассмотрели достаточно классическую и очень простую схему отрицательного применения социального программирования. В разных вариациях эта схема действует с глубокой древности, если вспомнить историю. В данном случае нужный итог — физическое устранение соперника. Итак, цель сформулирована. Дальше проработаны психофизические характеристики, в результате которой выяснена склонность к выпивке и наличие хронических сердечно-сосудистых заболеваний. Затем разрабатывается мера воздействия (чрезмерное употребление алкоголя), которая при правильном применении и дает запланированный результат. Очень важно то, что поведение человека естественно для него самого. Что и интересно. Для этого и производится расчет психофизических характеристик. Потому что иначе это было бы не социальное программирование. Ведь, когда маньяк-убийца, к примеру, уже выбрал себе жертву и собирается ее убить, он тоже знает о будущем поведении жертвы того, что она еще сама о себе не знает (что ее скоро не будет на этом свете). Но, согласитесь, поведение жертвы в этом случае вряд ли можно называть естественным: сложно представить, что встречи с маньяками это ее естественное времяпрепровождение. Таким образом, социальное

программирование, это когда вы искусственно моделируете ситуацию под конкретного человека, в которой вы знаете, как этот человек поступит, исходя из знания психотипа этого человека. То же самое относится и к группе людей.

### ***Примечание***

В главе 3 мы рассмотрим еще несколько примеров именно социального программирования, например, проанализируем, какими способами можно усмирить агрессивную толпу, а также подумаем о том, каким образом с помощью методов социального программирования можно было учинить скандально известный недавний "соляной кризис".

Социальное программирование базируется на следующих психологических концепциях:

- трансактном анализе (*см. главу 6*);
- социологии (науке о поведении людей в группах) (*см. главу 8*);
- нейролингвистическом программировании (*см. главу 7*);
- сценарном программировании (*см. главу 6*);
- психологической типологии (*см. приложение 2*).

Социальное программирование, в отличие от социальной инженерии, имеет более обширную область применения, т. к. работает со всеми категориями людей, независимо от того, частью какой системы они являются. Социальная же инженерия всегда работает только с человеком, который является частью компьютерной системы, хотя методы в том и другом случае используются аналогичные.

Другое важное различие состоит в том, что социальная инженерия — это почти всегда отрицательная область применения, социальное программирование же, как и любая область знания, имеет и положительную и отрицательную область применения. Одним из примеров отрицательной области применения социального программирования является как раз социальная инженерия.

Поэтому, когда мы будем говорить о манипулировании человеком в том случае, когда он является частью компьютерной системы, или просто носителем секретной информации, которую тре-

буется похитить, мы будем говорить о социальной инженерии, а в том случае, когда будет идти речь об управлении людьми вообще, мы будем говорить о социальном программировании. Наша книга — о социальной инженерии, но иногда, чтобы лучше была понятна суть многих методов, мы будем делать набегі в социальное программирование.

В заключение разговора о социальном программировании приведем известный пример о том, как искусно можно манипулировать людьми.

Однажды один гроссмейстер получил по почте письмо, в котором неизвестный ему человек, представившись молодым начинающим шахматистом, предложил сыграть дистанционную партию в шахматы. Дистанционную, потому что ходы отправлялись по почте. За выигрыш гроссмейстеру была обещана очень большая сумма денег, а если будет ничья, или, упаси бог, гроссмейстер проиграет, то деньги платит он. Правда, в два раза меньшую сумму, чем ту, которую получит он сам, если проиграет молодой шахматист. Гроссмейстер, не долго думая, согласился. Заключили пари, и стали играть. Уже с первых ходов знаменитый гроссмейстер понял, что "на халяву" заработать денежку не удастся, потому что уже первые ходы выдавали в молодом шахматисте перспективного мастера. В середине матча гроссмейстер потерял покой и сон, постоянно просчитывая следующие ходы противника, который оказался не просто перспективным мастером, а очень большим мастером. В конце концов, через немалое время, гроссмейстеру едва удалось свести партию вничью, после чего он обрушил на молодого человека кучу комплиментов и предложил ему не деньги, а свою поддержку, сказав, что с такими талантами сделает его чемпионом мира. Но молодой шахматист сказал, что всемирная слава ему не нужна, и что просит всего лишь выполнить условия пари, т. е. выслать выигранные им деньги. Что гроссмейстер и сделал, скрепя сердце. А где же здесь манипулирование, спросите вы? А манипуляция здесь в том, что против гроссмейстера играл не молодой человек, а ...другой великий гроссмейстер, который получил от молодого человека точно такое же письмо и точно так же согласился "быстренько подзаработать". На точно таких же условиях: за выигрыш ему платит

большую сумму молодой человек, а за проигрыш или ничью платит гроссмейстер молодому человеку. В результате два великих шахматиста около полугода сражались между собой, а молодой "талантливый шахматист", выражаясь современным языком, работал почтовым ретранслятором, т. е. лишь пересылал их письма друг другу. А потом, в результате ничьи, оба гроссмейстера отправили деньги ...этому молодому человеку.

## ГЛАВА 2



# Примеры взломов с помощью методов социальной инженерии

В этой главе мы немного поговорим об истории социальной инженерии, а потом продолжим проводить примеры того, как действуют социальные инженеры.

## Об истории социальной инженерии

Очень часто "отцом социальной инженерии" называют известного хакера К. Митника, что не совсем верно. Митник одним из первых стал применять искусство манипулирования человеком применительно к компьютерной системе, взламывая не "программное обеспечение", а человека, который работает за компьютером. И с его легкой руки все, что связано с кражей информации посредством манипулирования человеком, стали называть социальной инженерией. Мы в этой книге, вслед за Митником, тоже придерживаемся подобной терминологии.

На самом же деле, все методы манипулирования человеком известны достаточно давно, и в основном эти методы пришли в социальную инженерию, большей частью, из арсенала различных спецслужб.

### Историческое примечание

Первый известный случай конкурентной разведки относится к VI веку до нашей эры, и произошел в Китае, когда китайцы лишились тайны изготовления шелка, которую обманным путем выкрали римские шпионы.

## Основные области применения социальной инженерии

Авторы многих статей на тему социальной инженерии обычно сводят ее применение к звонкам по телефону с целью получения какой-либо конфиденциальной информации (как правило, паролей) посредством выдачи себя за другое лицо. Однако области применения социальной инженерии гораздо шире.

Основные области применения социальной инженерии показаны на рис. 2.1.

Рассмотрим подробнее на примерах каждую из этих областей.

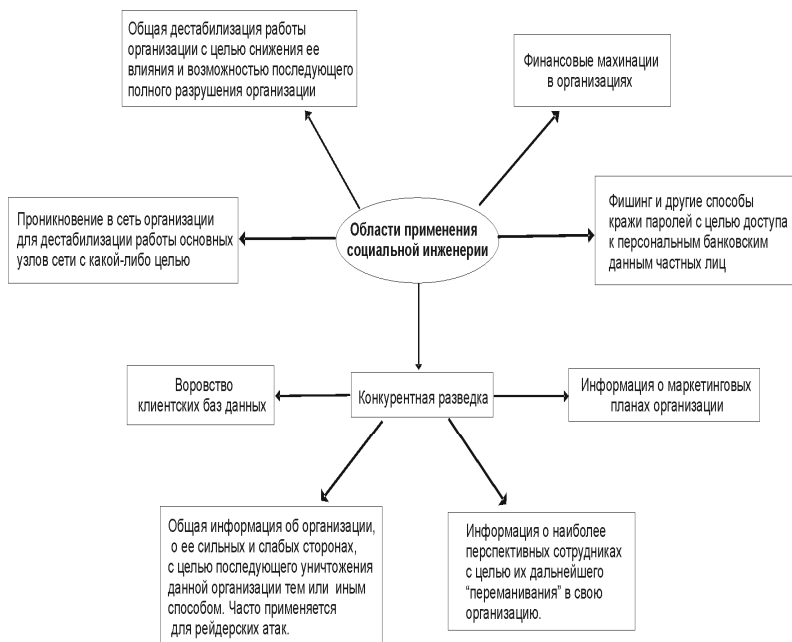


Рис. 2.1. Основные области применения социальной инженерии

## Финансовые махинации

...Была весна, была любовь. Бухгалтер фирмы средней руки Наташа была беззаветно влюблена в юношу Илью. Такого прекрасного, такого милого, такого обаятельного. Они с ним случайно встретились в ночном клубе, и там она узнала, что Илья недавно приехал в их город получать образование на вечернем отделении финансового факультета. Бывший слесарь, руки золотые. "Ну и что, что слесарь", — рассуждала Наташа, — "выучится скоро и будет финансистом". Коллега, можно сказать. В общем, затевалась большая свадьба, а впереди была только любовь и много всего приятного, что с этим связано. А при чем же здесь финансовые махинации, спросите вы? А при том, что в планы Наташи жестко вмешалась реальная жизнь, в которой кроме любви бывает еще и жестокий обман. И однажды она узнала, что с ее компьютера был осуществлен перевод на счет некоей фирмы немалой суммы денег. Она точно помнила, что ничего такого не делала, да и вообще девушка это была старательная и без вредных привычек. В общем, шок. Который усугублялся тем, что ее любимый Илья вдруг куда-то исчез. Между прочим, о том, что эту аферу провернул именно Илья, догадались не сразу, потому что никому в голову не могло прийти, что такой обаятельный, такой милый, такой отзывчивый вот так вот может.

Что же произошло? А произошел классический сюжет. Обаятельный Илья влюбил в себя Наташу для того, чтобы воспользоваться ее служебным положением. История очень часто происходящая, только цели разные. В данном случае целью было воровство денег.

### **Примечание**

Мишень воздействия в данном случае — потребность Наташи в любви. Атракция, естественно, любовные ухаживания Ильи за Наташей. Кроме того, атракцией здесь также является и показ серьезности своих намерений (как помним, готовилась свадьба).

И вот, дождавшись удобного момента, когда он был один в рабочий день в кабинете Наташи, он перевел деньги туда, куда хотел. О том, как это делается, она сама ему рассказала, потому что он спрашивал, мотивируя свои вопросы тем, что ему это интересно



для образования (он же, как помним, на финансовом факультете учился, да и вообще, все, что связано с легендированием, в данном случае сделано очень грамотно). Во время же этих бесед Илья выяснил, где лежат дискеты с ЭЦП (Электронно-цифровая подпись) главбуха и директора. Была ли Наташа дурочкой? Нет, не была. Хотя бы потому, что в Илью за те несколько месяцев, что он был рядом с Наташей, влюбились почти все сотрудники фирмы, включая директора, который лично благословил их быструю свадьбу и готов был в скором будущем взять Илью в штат своей фирмы. И потому, что она, по большому счету не виновата в том, что деньги во многих наших фирмах переводятся по упрощенной процедуре. Как по правилам должен происходить перевод денег? Нужно, к примеру, перевести какую-то сумму. Приходит главный бухгалтер, вставляет дискетку со своей ЭЦП, потом вставляет свою дискету директор. И только после этого деньги переводятся, так как наличие ЭЦП и директора и главбуха — необходимое условие для перевода денег. И если бы все делать по правилам, то такая атака, конечно же, немыслима. Но... даже самая мелкая фирма может делать в день до десяти переводов. А теперь представьте, что директор каждый раз будет бегать и вставлять свою дискету. А если фирма не мелкая? Да он фирму скорее закроет, чем таким самоистязанием будет заниматься. Поэтому очень нередко, когда обе дискетки с ЭЦП просто лежат в столе у того бухгалтера, который переводит деньги. Как было и в описанном случае.

А что было Илье? А ничего не было. Потому что он после того, как все сделал, сразу куда-то уехал. То ли в другой город, то ли в другую страну. Паспорт, естественно, был поддельным, у него вообще этих паспортов было больше, чем в паспортном столе.

### **Примечание**

---

Оставим за скобками дальнейшее развитие или возможное развитие этой ситуации, так как нам оно, в принципе, не важно. Деньги могли быть и переведены, а потом обналичены, а могли и не успеть их обналичить, потому что сотрудники фирмы оперативно "откатали ситуацию". История финансовых махинаций знает примеры и того и другого вариантов развития событий. Для нас важен сам факт доступа к компьютеру, с которого осуществлялись банковские переводы, и факт осуществления этого перевода, т. е. тот

этап работы, который связан с социальным хакерством был сделан, и сделан успешно. Разговор же о том, какими способами можно успеть обналичить деньги до того, как фирма (И/ИЛИ компетентные органы, если им сообщили об инциденте) начнет принимать меры, как можно сделать так, чтобы успеть обналичить деньги и т. д., выходит за рамки данной книги.

Честно сказать, универсальных рекомендаций, позволяющих защититься от данного вида атак, не существует. Эта история с точностью до небольших вариаций не раз происходила и наверняка еще не раз произойдет. Многие авторы в похожих случаях говорят мол, нужно быть внимательнее, нужно четко следовать инструкциям и подобные вещи просто будут невозможны. Мы с этими словами, конечно же, полностью согласны, но, увы, это только слова. Не имеющие никакого отношения к реальной жизни слова. А если дело поставлено серьезно, и им занимаются серьезные люди, знающие, как такие дела делаются, можно гарантировать, что на эту удочку попадутся процентов 90 населения. А многие — еще и не один раз. Поэтому не будем опускаться до банальностей и честно скажем: гарантированных способов защиты нет. А теперь представьте на секунду, что влюбились не девушку Наташу, а директора. И представьте последствия. Причем сделать все это не очень сложно: определяется психотип человека, на основании чего выясняется, какие девушки (или юноши) ему (ей) нравятся — и через некоторое время жертва находит "ту единственную и неповторимую любовь, о которой всю жизнь мечтала". Излюбленный метод мошенников всех времен и народов. И очень действенный метод, потому что является атакой, основанной на физиологических потребностях человека. О физиологических потребностях мы здесь говорим более шире, чем принято, и понимаем под этими потребностями не только, скажем, потребность в еде, сексе и прочее, а также потребность в любви, потребность в деньгах, потребность в комфорте и т. д. и т. п. И вот, когда мишенью является одна из таких потребностей, дело плохо. В том смысле, что очень сложно. А умные социальные инженеры в качестве мишеней выбирают именно такие потребности. Рассмотренная нами атака — как раз из этой категории, когда в качестве мишени воздействия была выбрана потребность в любви.

Давно известно, что в крупных городах России существуют целые агентства, которые содержат обольстительниц самого разного вида на самый разный, в том числе и изощренный, вкус. Цель их существования — получение прибыли путем "развода" богатей мужского пола. Действительно, зачем строить достаточно сложную комбинацию, как в только что приведенном примере, когда можно сделать все легче: влюбить в себя до беспамятства богатого человека, который сам по своей доброй воле будет переводить денюжки на твой счет. Незачем нанимать орду хакеров, проворачивать финансовые аферы, балансировать на грани закона, — все можно сделать так, что человек сам отдаст деньги и отдаст их добровольно. Схема работы такая. На первом этапе сотрудники агентства выясняют все, что только можно о "клиенте": какую пищу предпочитает, какие книги, каких девушек, какие машины, какую музыку, — в общем все. Здесь действуют по принципу, что информация лишней быть не может. Это делается для того, чтобы в соответствии со вкусами жертвы, подобрать для него ту единственную и неповторимую, от которой он просто физиологически не сможет отказаться. Действительно, ну какой мужчина откажется от женщины, которая мало того что в его вкусе и красоты неписанной, но и страстная поклонница футбола (как и он сам, естественно), да еще и болеет за ту же самую команду. И, — о ужас, когда он как-то раз подвез ее на машине, она с сожалением и с некоторым кокетством констатировала:

— Володя, вот если бы не одно, но, я могла бы сказать, что ты мужчина моей мечты.

— Какое НО?, — слегка насторожившись, но, придав тону игривость, спрашивает банкир Володя.

— Ты не любишь классику...

— Почему? Почему ты так решила, — слегка запнувшись, и уже без всякой игривости в голосе спросил он.

— А ты вечно крутишь какую-то попсу в машине, а классику ни разу не включил, а я попсу терпеть не могу.

— Что же ты раньше не сказала, ведь я тоже люблю классику, просто боялся тебе в этом признаться, думал, что сочтешь меня не современным.

— Какая, к чертям, современность, все эти "Муси-пуси, трали-вали, поцелуй меня же Люся, пока нас не разорвали", — с ехидством пропела она, — от этой нынешней классики жить не хочется. То ли дело Бетховен... Все эти трали-вали в сравнении с ним...

"Мой любимый композитор", — подумал он, а вслух спросил:

— А что тебе больше всего у Бетховена нравится?

— Соната до-минор, наверное, — ответила она, на мгновение задумавшись.

"Моя любимая соната, — думает он, — о, ужас... Нет, таких совпадений не может быть. Я первый раз встретил красивую и современную девушку, от которой я и так почти без ума, и которой еще вдобавок нравится классика, и, более того, даже в классике наши вкусы совпали. А, впрочем, почему я так думаю? Разве я не заслужил того, чтобы мне господь послал ту единственную и неповторимую? Разве мало я детям помогал, деньги в детдом № 5 перечислял? Может это и есть та награда за добрые дела, о которой говорят умные авторы в умных книжках, над которыми мои друзья только цинично посмеиваются. Может на фиг все? Может рискнуть? Ну что жена... С ней никогда и раньше то общего не было, а сейчас, ошалев от моих денег, вообще перестала всем интересоваться, сидит только дома, обрюзгла вся... Тьфу, смотреть неприятно. Да еще служба безопасности докладывает, что вроде она с кем-то на стороне, с каким-то программистом молодым, которому женщины "в соку" нравятся. Черта с два, женщины ему нравятся. Видать жить не на что, вот и выманивает у моей дуры мои деньги. А может и эта, которая рядом, тоже из-за денег? А ну-ка мы ее сейчас спросим..."

— Марин, извиняюсь за нескромный вопрос, а ты чем занимаешься?

— Володь, я директор модельного агентства. Володь, если ты подозреваешь, что я специально подседа к тебе в машину для того, чтобы тебя соблазнить, то это решается просто. Останови машину, пожалуйста. Вот здесь, если не сложно.

— Да, что ты, Марина! Я просто ради интереса...

"Бог мой, она словно читает мои мысли", — подумал он. "Идиот. Тебе, Володя, уже не банком надо заведовать, а в Кашенку идти добровольно сдаваться, чтобы вылечили тебя там от твоей подозрительности. Я не могу ее просто так высадить. Чтобы она вот так просто ушла в никуда, и, возможно, мы больше никогда не увидимся. Нет, нельзя упускать такое счастье", — продолжал он думать, перестраиваясь в крайне правый ряд. "А как же дети?", — спросил строгий внутренний голос. — "Что ты скажешь детям, когда разрушишь семью?". "Дети уже выросли и вполне самостоятельны", — ответил он внутреннему голосу, — "детям уже тех денег, которые я им даю, не хватает для того, чтобы бегать за всеми "юбками", и они не должны быть на меня в обиде, я тоже имею право на любовь, а ведь для них я сделал не так уж и мало. Дети учатся в престижных вузах, три раза в год отдыхают за границей, я спонсирую их любовные похождения, наконец. А дети, к слову, ни разу не поинтересовались, как у папы дела".

— Марин, — наконец решился он, — а ты не против, если мы сегодня посидим в каком-нибудь уютном рестораничке?

— Володь, если честно, то против.

— Почему?

— Нет, я не прочь провести с тобой вечер, мне первый раз встретился мужчина, который совмещает богатство с любовью к сонате до-минор. А я много общалась с людьми, которые намного богаче, чем я, и что-то от всех от них оставалось какое-то никудышное впечатление. А ты какой-то другой... И мне хочется, если честно, побыть с тобой хоть на чуть-чуть, но дольше, даже врать не буду. Но просто я не люблю рестораны...

— Марин, да если честно, я тоже их ненавижу! Давай тогда в мою вторую квартиру, в которой я люблю иногда наедине с самим собой побыть. А? Сейчас позвоню, привезут еды, вина, посидим вечерочек...

— Нет, давай я лучше чего-нибудь на скорую руку сама сготовлю. Я очень люблю готовить, но, увы, теперь не часто получается самой это делать, а тут такой случай.

— Я согласен, если ты, конечно, этого сама хочешь. А что ты будешь готовить, если не секрет?

— Секрет. Увидишь. Я сготовлю свое любимое блюдо. Сверим наши вкусы, как говорится.

"Терпеть не могу таких сюрпризов, сейчас сготовит что-то, что есть не сможешь, и придется себя пересиливать, лучше бы пригласить мою кухарку, чтобы она сготовила то, что я лю..."

— Мариночка, это что же за блюдо такое, — закричал он, не додумав до конца свою мысль, когда Марина вошла в гостиную со свежеприготовленным "коронным блюдом".

— Володь, незачем так кричать. Это всего лишь лосось в икорном соусе.

— Откуда... Откуда ты узнала?

— Что узнала?

— Что это мое любимое блюдо?

— Да?! Если честно, даже не подозревала. Володя, как оказывается, у нас с тобой много общего... А это, заметь, и мое любимое блюдо, меня научил готовить папа, он офицером служил на тихоокеанском флоте, и иногда по праздникам баловал нас этим деликатесом.

...Вот примерно так, все и происходит с некоторыми вариациями. Не буду дальше рассказывать о том, как развивались отношения Володи и Марины. Скажем лишь о том, что потом Володя добровольно перечислял огромные суммы на счет Марины, чтобы она себе ни в чем не отказывала, бросил семью, и даже уговорил Марину оставить свое модельное агентство, чтобы она как можно чаще была с ним. Его счастье бы очень омрачилось, узнай он о том, что сорок процентов с перечисленных им сумм Марина переводила держательнице агентства, "шахине", как они ее между собой называли. И ту машину, которую подарил ей Володя, она тоже должна была продать, после разрыва с ним, или найти сорок процентов ее стоимости в денежном эквиваленте, чтобы отдать их "шахине". Не знал Володя и того, что встреча его с Мариной была подстроена по всем правилам разведки. Что неполадка в ее авто была симитирована, и то, что он в этот момент оказался рядом с ней, тоже было подстроено. Не знал он и того, что вариантов таких случайных встреч — масса. Не знал он и того, что ско-

ро перестанет быть управляющим банком, так как те данные, которые собрала на него Марина, уже переданы "шахине", которая за приличную сумму продала их тем людям, которые спали и видели, чтобы Владимир Анатольевич перестал быть богатым управляющим банком, а стал бы бедным дворником. Ну, и, естественно, он не подозревал о том, что после того, как в его делах случится крах, он станет очень раздражительным человеком, чем и воспользуется Марина, чтобы его покинуть. Теперь уже очень состоятельной женщиной, так как тех денег, которые она "выкачала" из, теперь уже несчастного, Володи, ей хватит на очень долгое время безбедного существования, даже за минусом тех процентов, которые отдавались "шахине".

## **Небольшой комментарий на тему "случайных встреч"**

Социальные хакеры — доки в организации "случайных встреч". Ряд приемов заимствован ими, в основном, из арсенала спецслужб, но и в собственной изобретательности многим не откажешь. Конечно, за обольстительницами, о которых мы в данный момент говорим, стоит немало "бойцов невидимого фронта", которые все эти спектакли и ставят. Потому что операция "случайная встреча" — немаловажный этап во всей этой большой игре и планируют ее с учетом рекомендаций психологов, которые на основе данных первого этапа достаточно точно прогнозируют психо- и социотип жертвы и предсказывают поведение клиента в той или иной ситуации. Ведь один "клиент" может "поплыть" сразу после первой встречи, а к другому, более упорному, и подозрительному подходец нужен, — с ним несколько раз нужно встречаться, с ним во время первой беседы вообще ни о чем серьезном говорить не стоит. Значит, нужно, чтобы девушка, которую жертва "случайно" подвозит, "случайно" забыла в его машине свой сотовый телефон, к примеру. Желательно, той же самой модели, что и он предпочитает. Ну чтобы был повод встретиться. А третий, скажем, вообще в свои машины никого не сажает. Значит, нужно у ворот его дома подвернуть ножку или упасть в обморок. И падают, и хорошо падают, потому что это все заранее не раз репетируется. А четвертого чужие обмороки, даже в исполнении

очень красивых девушек, мало волнуют, потому как человек очень жестокий и предпочитает "стерв", а не размазюнь, в обмороки шлепающихся в дело и не в дело. Этому устраивается автомобильная подстава, при которой автомобиль девушки врезается в его крутое авто. Он, конечно, сидит в машине, ждет, пока его охрана разберется с "нарушившим правила дорожного движения", и вдруг слышит гортанный женский голос: "Эй, вы бодигарды, кыш отседова. Говорите, сколько я вашему папаше должна, берите деньги, и проваливайте, не мешайте мне наслаждаться моей нелегкой женской долей. А вашему недоумку за рулем скажите, чтоб убирался на своем авто крутом подальше, как только бабу за рулем увидит". Слушает жестокий человек Петр Семенович, владелец нескольких крупных автозаправок в центре столицы и одного небольшого нефtezаводика, этот низкий гортанный голос и уже подсознательно понимает, что этот голос принадлежит "стерве его мечты". И решает он на нее своими глазами взглянуть. И после этого он — пропал. Потому что, как взглянул, уже сознательно понял, что это именно та девушка, которая снилась ему ночами. А для пятого, кроме денег помешенного еще на рукопашном бое и чувстве собственной значимости, устраивается спектакль, в котором участвует девушка его мечты и несколько крутых на вид и неопрятных мужланов. Эти мужланы пристают вон к той красивой девушке, и о, боже, даже рвут на ней платье. Естественно, в зоне видимости "клиента". И решает он броситься в драку и помочь девушке, и бросается и только зубы из-под его кулаков тренированных вылетают, и разлетаются хулиганы в разные стороны от его ударов (потому что проинструктированы на тему того, что "чем дальше и красивее улетят, тем выше гонорар за выступление"). Девушка, естественно, его благодарит сквозь слезы, и он, ее, естественно, подвозит (ну куда ж она в разорванном платье-то сама пойдет), и, конечно, всю дорогу поет ему оды на тему "какой он мужественный, и как он ловко вон тех гадов, которые ее чуть было не...".

### **Примечание**

Примерно такие же спектакли, кстати, нередко устраивают некоторые кандидаты перед выборами. Подкупают какую-нибудь шпану, которой говорят, что мол "как вон то авто увидите, сразу бро-



сайтесь... Да не под авто, под авто другие бросаться будут, а на любую красивую девушку. И начинайте ее бить. Без травм, но чтоб кричала. Ясно? А как из этого авто выбежит человек в белых брюках и белом пиджаке, и начнет бить вас, вы ему сразу не поддавайтесь, а тоже слегка помутузьте. Он в курсе и в обиде не будет. А после того, как он вас всех изобьет, чтоб врассыпную бросились с этого места, желательно с криками и стонами, и... Да не домой раны зализывать, он сильно бить не будет, а на вокзал. И чтоб вас до такого-то числа в городе не было. Вот билеты. Все понятно? И если хоть кому слово... Ну, не глупые, сами понимаете". Дальше все идет по плану: завидя авто, "хулиганы" бросаются на девушку, наш герой в белом ее героически вытаскивает из лап "бесчинствующих подростков", пресса, конечно же, тут как тут. Как пресса узнала? А никак. Просто она случайно рядом снимала какой-то репортаж из жизни города, о чем в штабе кандидата, естественно, знали. После этого на всех полосах газет и в первых минутах городских новостей показывают кандидата после драки, в уже не белом пиджаке, утешающего девушку, ставшую "жертвой нападения". Потом берут интервью у кандидата, где он скромно улыбается и говорит, что "он всегда таким по жизни был". Потом сама девушка дает много интервью, в которых чистосердечно (ей же никто не платил) говорит, что "не знаю как другие, но я точно проголосую за Бориса Викторовича, хотя бы просто в знак благодарности. Никто не подошел, а он... Спасибо ему".

## Информация о маркетинговых планах организации

Выведать информацию о маркетинговых планах организации и сыграть на опережение — едва ли не самый лакомый кусок для любого конкурента. Сделать это с помощью методов социальной инженерии проще всего. Не надо ломать сети, обходя бесчисленные количества файрволов и искать, на какой же машине лежит этот документ с маркетинговой стратегией. Не надо подбрасывать подслушивающие устройства на собрание акционеров или на совещание у генерального директора. Не надо снимать информацию по колебаниям оконного стекла лазерным лучом... Это все очень дорогие и не всегда надежные способы. Можно воспользоваться простейшими методами социальной инженерии. Два несложных примера. Я уверил как-то одного генерального директора предприятия о том, что проникну в их компьютерную сеть, и все их маркетинговые планы украду, прочитаю, и им потом пере-

скажу. Он посмеялся, сказав, что это невозможно, что "три межсетевых экрана, целый отдел, занимающийся защитой информации, в котором спецы классные". Не сможешь, мол. Потому что это в принципе невозможно. Но спор, как говорится, принял. Про сеть, разумеется, было сказано для отвода глаз. На самом же деле, никто ни в какие сети проникать не собирался. Все было проще.

### **Примечание**

Популярность социальной инженерии среди мошенников, тех, кто занимается конкурентной разведкой и тому подобным, связана, на наш взгляд, с тем, что большинство методов социальной инженерии просты. Иногда просты настолько, что их даже не интересно описывать в книге. Думаешь: ну ведь это же очевидно, какая, к черту, социальная инженерия, ведь этот прием первый раз показали в кино еще году в 50-м. А потом еще сотню раз показывали в тех или иных вариациях. На него то уж точно никто не попадет. И... парадокс, заключающийся в том, что именно на такие простые приемы как раз и попадает большинство. Но даже, когда для проведения того или иного приема требуется проведение сложной комбинации, подразумевающей неплохое владение психологией, все равно для тех, кто занимается, к примеру, конкурентной разведкой, проще применить приемы социальной инженерии, чем заниматься технической разведкой. Исходя, в том числе, и из того немаловажного фактора, что применить социальную инженерию обойдется во много раз дешевле.

## **Посещение стендов предприятия на выставке**

Для того чтобы собрать большинство информации, оказалось достаточно просто посетить стенд этой организации на ближайшей выставке их продукции. Большинство менеджеров, которые находятся у своего стенда, стоит вам проявить лишь малейшую заинтересованность, с удовольствием расскажут вам все, что они знают о продукции и дальнейших перспективах. Очень часто нужно просто стоять и внимательно слушать (или не просто слушать, а записывать на диктофон, если на память не надеется).

### **Примечание**

Именно таким образом одна компания из Санкт-Петербурга выкрала секрет производства соусов у своих конкурентов, при этом чуть было их не разорив. Люди весьма удивительные существа, они могут молчать при пытке их сотрудниками конкурирующей

фирмы, но при этом с удовольствием выложат все секреты первому встречному на выставке.

Естественно, при этом вы должны выглядеть как солидный клиент, и, желательно, чтобы на вашем бейджике было что-то весьма значительное, вроде "Президент ОАО "Микрон"".

### **Примечание**

Но если уж обозвались президентом, то и выглядеть должны, как президент. Это совершенно не значит, что нужно обвешаться перстнями, цепочками, наоборот — одеты вы можете быть скромно: вы уже и так значительный человек, и вам уже незачем производить впечатление. Но одеты должны быть со вкусом, быть очень опрятными и вести себя значительно: как президент. Немного подробнее об этом — далее в примечании "О важности вживания в роль".

Если менеджер не особо разговорчив, можно применить ряд простых уловок, нацеленных на то, что менеджер боится представить организацию в невыгодном свете (в нашей универсальной схеме — это и есть мишень. Аттракцией может являться, к примеру, ваша значимость, хоть и искусственно созданная — с помощью бейджика и поведения). К примеру, вы, представившись каким-нибудь президентом, можете спросить: "А что новенького у вас в этом году появится? Знаешь про это что-нибудь?" Кто-то сразу скажет, кто-то не скажет... Тому, кто молчит, можно сказать: "Ладно, если не знаешь, сам позвону Марьяшевичу, у него спрошу" (фамилию гендиректора и всех остальных значимых лиц надо знать обязательно). И, уходя, пробормотать, "наприсылают черте-кого, уж на такие мероприятия могли знающего человека прислать"... Один важный момент: предыдущий вопрос, где вы так разозлились, что вам не ответили, должен быть для вас пусть и значимым, но ...не очень. Потому что потом вы походите по другим стендам, через некоторое время вернетесь к интересующему вас стенду и зададите уже действительно значимый для вас вопрос: "А вот про это-то знаешь, вон у тех ребят все как хорошо написано, а вы будете такое же делать или мне сразу с ними договор заключать"? И про это, он уже с большой вероятностью расскажет, потому что боится своего влиятельного директора Марьяшевича, и расскажет даже больше, чем надо.

---

**Примечание**

Мне только единственный раз встретился менеджер, который, хоть и был крайне доброжелателен, но ничего сверх того, что было можно, не сообщил. Менеджер оказался ...генеральным директором этого предприятия, который иногда любил вот так "выйти в народ".

...После того, как было немало узнано от менеджера, я пошел брать интервью у сотрудников предприятия.

**Интервью с ключевыми лицами**

Взять интервью — это один из самых простых, но вместе с тем и самых привлекательных способов узнать о том, что творится на предприятии: какие маркетинговые планы, кто против кого дружит, кто кого обидел... Способ действительно простой, но вместе с тем очень действенный. Мишень здесь — чувство собственной значимости людей. Люди хотят чувствовать свою значимость, об этом еще Карнеги превосходно написал, и, чтобы удовлетворить это чувство, нередко забывают обо всем, о любой безопасности. Поэтому интервью с удовольствием дают многие (особенно если это интервью для телевидения). А для социального хакера такое прикрытие очень надежно и выгодно, так как позволяет, не особо стесняясь, задавать практически любые вопросы без риска вызвать подозрение.

---

**Примечание**

Извлечение полезной информации из разговора с кем-то, кто не подозревает, что является объектом вытягивания информации, называется *скрытым допросом*. Скрытый допрос — это серия приемов, позволяющих ненавязчиво получить нужную информацию. Этой тактикой пользуются психологически грамотные продавцы, которые продают свой товар, психотерапевты, чтобы узнать информацию о пациенте, и многие другие. Естественно, пользуются ей и социальные хакеры.

Для того чтобы интервьюируемый перешел к интересующему вас вопросу, его следует слегка "задеть", для чего иногда достаточно сказать фразу типа "Но вот у организации А (называете конкурирующую организацию), в газете "Вести России" сказано, что их

продукция по техническим характеристикам намного превосходит аналогичную продукцию, производимую на вашем предприятии?", чтобы интервьюируемый бросился защищать честь родного предприятия и рассказал все, что он знает о данной продукции. Это уже потом он бросится искать номер этой газеты, чтобы своими глазами убедиться в нахальности конкурентов, и не найдет он этот номер, конечно. Да и газету с таким названием не найдет. Для пущей убедительности можно иногда преднамеренно для интервью распечатать единственный экземпляр данной газеты специально для интервьюируемого или создать сайт газеты, на котором во время интервью продемонстрировать упомянутую вами статью. Конечно, в сумме проработка таких мелочей может занять время и повлечь финансовые затраты, но если дело того стоит, то чем больше таких мелочей предусмотрено, тем лучше. Выглядит гораздо эффективнее и практически сводит к нулю какие-либо подозрения, даже если они были вначале.

### ***Примечание***

---

Я полностью верю тому, что немалую часть информации многие и их и наши разведчики берут из газет. Я также верю в то, что слова одного из наших сограждан, которого осудили за шпионаж, что все "секреты" он брал сугубо из газетных материалов — это правда. Вообще, по разным мнениям, около 90% всей **закрытой** информации разведчики всех мастей и рангов получают из **открытых** источников. Мне рассказывали, что многие директора после того, как узнавали, что их сотрудники (иногда на уровне заместителей) понарасказывали в интервью, бросались обрывать телефоны редакций и предлагать любые блага, только бы это интервью не выходило.

Часто бывает выгодным и обратный подход, когда вы не нападаете на интервьюируемого, а, наоборот, разыгрывая из себя "технического дурака", просите объяснить ту или иную деталь. Это тоже весьма действенный способ.

### ***Примечание***

---

Забегая вперед, заметим, что в терминах транзактного анализа, вы в этом случае ведете общение по транзакции Дитя—Родитель (о транзактном анализе мы подробно будем говорить в *главе 5*). Вы находитесь в роли Дитя, отводя интервьюируемому роль Родителя. А куда деваться мудрому Родителю, кроме как не научить

Дитя всему, что он сам знает? Трансакция Дитя—Родитель прекрасно подходит для начала многих манипуляций, и об этом мы тоже будем говорить в *главе 5*, в которой изложены основные положения трансактового анализа. Вспомните об этом примере, когда будете изучать эту главу. В том же случае, когда вы сказали интервьюируемому, что, мол, у конкурентов то продукция получше вашей будет, вы проводили обратный прием, и отвели себе роль нападающего Родителя, а того, кто давал интервью, загнали в роль Дитя, заставив оправдываться. Иначе говоря, ваше общение проходило по линии Родитель—Дитя.

Таким образом, побывав на выставке, взяв за пять дней 10 интервью, попив с некоторыми особо благожелательными интервьюируемыми пива в баре и поговорив "за жизнь", а также почитав все газеты за последние полгода, в которых сообщалось о деятельности этого предприятия, я знал практически все, включая интимные стороны деятельности высшего руководства, о чем этому руководству и доложил в своем отчете.

Спор был выигран, а руководство глубоко задумалось. Потом мы вместе придумывали как минимизировать последствия подобных атак. Которые, правда, и атаками-то сложно назвать. Никто не прорывал оборону противника, рискуя собственной жизнью, никто никого не вводил в транс, и вообще ничего противозаконного не делалось. Все было абсолютно легально и весьма просто. Но от того не менее страшно, потому что вот так, когда крупницы информации начинают складываться в мозаику, может получиться хорошая бомба, которая в умелых руках таких дел натворить может...

### ***Примечание***

---

Кроме интервью полезно выполнить и ряд сопутствующих мероприятий. Обязательно постоит в курилках, потолкайтесь у главного выхода. Однажды мы выехали к клиенту, на одно предприятие, а я забыл пропуск, и пару часов мне пришлось поскучать в ожидании коллеги у главного вестибюля предприятия. Так за эти пару часов я, сам того не желая, немало узнал о деятельности предприятия и о тех проблемах, которые у него на данный момент есть.

Теперь несколько небольших комментариев к этому подразделу.

## О важности вживания в роль или об актерском мастерстве социальных хакеров

Кем бы не представлялся социальный хакер, какую бы роль он не играл, играть он ее должен убедительно. А для этого он должен "вжиться" в тот персонаж, который играет. Все успешные социальные хакеры — прекрасные актеры. Вживаясь в роль, они контролируют, в том числе, и свои невербальные реакции.

### **Примечание**

О невербальных реакциях см. в *приложении 1*.

Простой пример. Допустим, вы мужчина, и переоделись в женщину, и хотите, чтобы все поверили, что вы — женщина. Вы сами понимаете, что просто переодеться, это мало. Потому что для того, чтобы окружающие поверили, что вы именно тот персонаж, роль которого вы играете, вы должны жить этой ролью. В нашем случае — вы должны вести себя как женщина. Даже если на вас будет работать десяток самых лучших гримеров, которые все сделают так, что "комар носа не подточит". А вы всю их работу угробите, закурив сигарету на типично мужской манер. И так далее. Если вы играете бомжа-алкоголика, значит, как только вы войдете в магазин, от вас должны все шарахаться, кричать на вас, к вам должны подскакивать охранники и под белы ручки выводить из магазина, при этом презрительно морщась.

Если человек хороший актер, то он может считать себя на 50% состоявшимся социальным хакером. Если же он еще и разбирается в психологии, то можно считать, что как социальный хакер он состоялся на 100%, потому что "охмурит" почти любого. Дело здесь в том, что *очень много людей смотрят только на внешнюю атрибутику и не смотрят на суть*. Это одно из основных правил социальной инженерии. Правило, которое давно поняли все, кто так или иначе связан с манипулированием людским сознанием: социальные хакеры, продюсеры, пиарщики всех мастей и рангов и т. д. Примеры действенности этого правила можно приводить сколько угодно, стоит посмотреть хотя бы результаты прошедших выборов.

### **Примечание**

---

Это же правило прекрасно работает и при проведении переговоров, о которых мы подробно будем говорить в *приложении 1*.

Для того чтобы это правило проиллюстрировать, подробнее рассмотрим следующий пример. Предположим, что один из авторов этой книги придет читать лекцию. При этом войдет он в аудиторию неуверенной походкой, лекцию будет читать заикающимся голосом, в общем будет таким сосредоточением робости перед слушателями. Но при этом он расскажет, что он лауреат того, сего, пятого и десятого, руководитель там-то, а еще консультант вот здесь и здесь, а также выложит перед собой все написанные научные работы и книги, коих немало. И вот если после лекции слушателям задать несколько вопросов, среди которых "Насколько, как вы считаете, автор разбирается в жизни", подавляющее большинство ответит, что по жизни он "полный дурак". Таким образом, все обратят внимание только на внешние проявления (в данном случае неуверенность), о том же, что премии и награды просто так не выдаются, книжки тоже не сами из-под пера вылетают, консультантам не за красивые глаза деньги платят, да и вообще, чтобы всего этого добиться, надо хотя бы немного "кумекать по-житейски", никто внимания, как правило, не обращает.

### **Примечание**

---

С точки зрения трансактного анализа, о котором чуть позже, это объясняется тем, что в данном случае автор выступил в роли Дитя, а слушателям отвел роль Родителей. Естественно, поскольку люди местами просто помешаны на собственной значимости, Родители они мудрые и много понимающие в жизни (конечно, с точки зрения их субъективного мнения, — как в реальности, можно только догадываться). Ну а какой Родитель скажет, что Дитя разбирается в жизни? Правильно, никакой. Вообще позиция, когда вы находитесь в роли Дитя, а другим отводите роль Родителей, работая при этом в рамках трансакции Дитя—Родитель, — самая удобная для любых манипуляций.

Теперь допустим, что тот же автор перед теми же слушателями будет читать лекцию три дня спустя. Но при этом он уже будет говорить уверенно, четко, слушателей бояться не будет, а наоборот будет вести себя с ними даже слегка надменно, и так далее. И после лекции у слушателей снова спросят насчет понимания



автором жизни. И вот теперь большинство ответит, что со времени прошлой лекции автор достаточно "поумнел по жизни". Таким образом, опять почти все обратят внимание только на внешнюю атрибутику, а то, что "поумнеть по жизни" за три дня мало кому удавалось, и лектор остался точно таким же, каким он и был в прошлый раз, никому и в голову не придет.

Если же социальный хакер, кроме актерского мастерства, владеет еще и психологией, то ему, как мы уже говорили, "все возрасты покорны". Потому что он очень хорошо осведомлен еще о двух других людских слабостях, играя на которых можно многого добиться.

Следующее правило социальных хакеров гласит, что *"Большинство людей отрицательно зависимы от своего чувства собственной значимости"*. А это значит, что эта отрицательная зависимость может быть неплохой мишенью для атаки. Зависимость от чувства собственной значимости вообще сама по себе ничего плохого не означает. Наоборот: любому из нас хочется как-то и чем-то выделиться, то есть хочется чувствовать свою значимость. Вопрос в том, что выделяться можно по-разному и относиться к тому, что как-то нужно выделиться тоже можно по-разному. Отрицательная зависимость наблюдается тогда, когда человеку хочется выделиться любой ценой и делать это как можно чаще. Любой хакер, к примеру, это человек с отрицательной зависимостью от чувства собственной значимости.

### **Примечание**

С точки зрения транзактного анализа отрицательную зависимость от чувства собственной значимости можно объяснить тем, что у такого человека слабая Взрослая компонента. Кстати, если у человека анализа слабый Взрослый (или в терминологии Фрейда слабое СуперЭго), то такому человеку достаточно лишь чуть-чуть польстить, и "он ваш". Как говорится, "что и не знал, расскажет, и что не мог, сделает".

Люди, у которых, наблюдается этот, скажем так, недостаток, очень уязвимы для действий социальных хакеров. Им действительно, очень часто достаточно только чуть-чуть польстить, чтобы они сделали для вас все, что вы захотите. Другой недостаток таких людей в том, что они очень завистливы. А зависть, по мет-

кому выражению А. Розенбаума, это такое чувство, которое "из очень хороших людей делает очень больших скотов и подчас за очень короткое время". Зависть — это корень всех интриг. Играв на зависти одного сотрудника предприятия к другому, можно сделать очень многое. В организации распознать сотрудника, склонного к отрицательной зависимости от чувства собственной значимости, можно несложно. Иногда для этого ему достаточно сделать лишь справедливое замечание по его работе. Нормальный человек, если замечание действительно справедливо и сделано в нормальном тоне, подумает, как сделать так, чтобы такого больше не повторялось. Тот же, кто слишком много о себе возомнил, будет реагировать примерно так. Во-первых, сначала он набычится. После этого демонстративно с вами не согласится: любую наукообразную чушь начнет плести, лишь бы продемонстрировать свое несогласие. А потом либо открыто обидится, и всем своим видом будет демонстрировать, как вы его оскорбили в лучших чувствах, либо эту обиду затаит. А теперь представим, к такому "оскорбленному сотруднику" подойдет менеджер конкурирующей организации, которая спит и видит, чтобы увести у вас парочку сотрудников вместе с клиентской базой. Подойдет такой менеджер, немного "за жизнь" поговорит, польстит, а потом и скажет:

— Вижу, что вас здесь не очень-то ценят. А знаете что? Если хотите — пойдете к нам? А? Зарплата лучше, условия лучше, коллектив лучше, и самое главное, клиентов вы будете искать не бесплатно, как здесь, а за отдельные деньги: 10% от сделки с каждого приведенного клиента (клиентская база то нужна, больше чем сам сотрудник, поэтому нужно его заинтересовать, чтобы он перетащил всех клиентов).

И очень многие пойдут.

Третье правило социальной инженерии гласит, что *"Многие люди хотят, чтобы все хорошее, что только с ними в жизни может произойти, произошло как можно быстрее и желательно с минимальными усилиями с их стороны"*. Пример действия этого правила — тысячи обманутых вкладчиков того же пресловутого МММ, которые поверили, что вложив 100 рублей (отделавшись минимальными затратами) можно через год (и бы-

стро, главное) получить миллион. Другой всем известный пример, это когда большинство людей голосуют за обещания кандидатов, в которых они на разный манер говорят одно и то же: "как только они придут, то все сразу будет хорошо".

Четвертое правило говорит о том, что *"многие люди существа исключительно жадные до денег"*. Или говоря по-другому, некоторые утрачивают чувство реальности после того, как перед их носом помахать купюрой. А если не купюрой, а чемоданчиком с купюрами, то чувство реальности утрачивается всерьез и надолго. Игра на этой слабости — один из основных приемов в социальной инженерии. Применяется в разных вариациях: от банального подкупа до "писем счастья", в которых сказано, что "если перечислите на этот счет два доллара, то через месяц получите двадцать".

**Социальная инженерия** — это за редким исключением почти всегда игра на людских пороках и слабостях. К редким исключениям можно отнести, к примеру, излишнюю доверчивость. Хотя и здесь как сказать.

## **О важности продумывания мелочей**

Успешный социальный хакер всегда продумывает все до мелочей. К примеру, если он пошел брать интервью, то у него будет заготовлена визитка, где будет написано, что он корреспондент такой-то газеты. Если вы позвоните по указанному номеру телефона, то тоже ничего странного не обнаружите, потому что трубку снимет девушка и обаятельным голосом произнесет:

— Редакция газеты "Мир города". Светлана Куприянова. Здравствуйте.

Договориться же о том, чтобы кто-то посидел на телефоне в течение пары часов — дело недолгое. Точно так же как договориться не только с девушкой, но и с мужчиной, который в случае чего скажет, что он главный редактор и попросит у интервьюируемого прощения за то, что "вот так вот, без предупреждения, прислали корреспондента, вы уж извините, номер горит, а информация о вашем предприятии как раз очень нужна, потому что ваше предприятие одно из значимых в нашем городе, но если конечно вы

против, то Петр Семенович тут же уйдет и не будет вас беспокоить, но я очень вас прошу уделить ему времени, конечно, сколько сможете, я все понимаю, учитывая вашу занятость, как это трудно...". И ошавев от такой льстивой скороговорки генерального директора, вы соглашаетесь уделить время для интервью.

## Несколько правил ведения "интервью"

- ❑ **Обязательно польстите собеседнику, показав, что вы осведомлены о его значимости в компании.** Делать это лучше или вначале, прямо во время вступления к интервью, или ближе к середине разговора.
- ❑ **Обязательно прорабатывайте все мелкие детали и постарайтесь узнать как можно больше информации об интервьюируемом и его деятельности еще до интервью.** Люди раскрываются только перед теми, в ком они видят заинтересованного их персоной собеседника. Кроме этого, если вы "в теме", то у вас будет амплуа осведомленного человека, а по отношению к осведомленному человеку и процент доверия больше (мол, свой), и "внутренние тормоза" ослабевают (осведомленному и сболтнуть что-то лишнее не страшно, так как он наверняка и сам все это знает, а то что спрашивает — ну ему по плану его интервью там про это спрашивать положено. Однако не забывайте и говорить заведомо неверные вещи. Это тоже очень хороший прием, так как многим людям присуще желание показать свою значимость, и, как только вы покажете свою некомпетентность, они тут же станут вас поправлять.
- ❑ **Наберитесь терпения.** Скрытый допрос требует терпения. Никогда не торопите события. Если ваш собеседник поймет, что вам надо от него нечто большее, чем просто интервью, он просто замкнется и начнет говорить о погоде. Из этой же серии совет о том, что на собеседника ни в коем случае не стоит "давить", насильно подводя его к нужному вопросу.
- ❑ **Внимательно слушайте собеседника.** В течение всего времени интервью. Ни в коем случае нельзя делать так, чтобы показать свою заинтересованность каким-то конкретным вопросом. Потому что вас должны интересоваться все вопросы, и тот вопрос, который вам действительно интересен, должен быть

просто "одним из" в той череде вопросов, которые вы задаете. Желательно даже спланировать беседу так, чтобы интересующий вас вопрос задали не вы, а о нем стал говорить сам собеседник. Таким образом, вы должны так спланировать беседу, чтобы плавно подвести собеседника к интересующему вас вопросу.

□ ***Не оканчивайте интервью, сразу после того, как все узнали.***

После этого перейдите на нейтральные темы, и таким способом завершите разговор. Это важно не только из-за того, чтобы собеседник не заподозрил неладное, а еще и для соблюдения "**закона края**", согласно которому наилучшим образом запоминаются те моменты разговора, которые происходят в его начале и конце. А то, что в середине, соответственно, запоминается намного хуже. Вообще правилом хорошего тона в "вытягивании" информации является построение скрытого вопроса так, чтобы собеседник вообще не узнал, что сболтнул что-то лишнее. Для этого надо соблюдать два простых правила, которые в 70% случаев приведут к нужному результату:

- маскируйте значимые для вас вопросы чередой незначимых;
- задавайте нужные вопросы в середине беседы, для того чтобы по закону края интервьюируемый забыл их первыми.

□ ***Оставляйте благоприятное впечатление об интервью у своего собеседника.***

Это важно, в первую очередь, для того, чтобы ваш собеседник имел желание продолжить общение в будущем.

### ***Примечание***

---

О правилах ведения переговоров и о психологических законах, которые лежат в их основе, мы будем подробно говорить в *приложении 1*.

## **Простые правила, позволяющие избежать данный вид атак**

Существует два очень простых правила, которые позволяют избежать данного вида атак.

- **Правило первое.** Ни один из сотрудников предприятия не должен знать больше, чем ему полагается знать по должности. К сожалению, нередко это правило не соблюдается, и часто бывает так, что любой сотрудник знает не меньше генерального директора. Что, конечно же, не просто неверно, а очень опасно.

### ***Большинство людей не умеют хранить секреты***

Если вы руководитель какого угодно масштаба и ранга, запомните одно из самых важных правил, выполнение которого на много процентов обезопасит вас от многих социоинженерных атак. Правило такое: подавляющее большинство людей не могут хранить даже свои сокровенные секреты, не говоря уже о чужих. Если вы наедине поделитесь какой-либо информацией с сотней лучших сотрудников, предупредив каждого, что информация сугубо секретна, можете быть уверены, что 90 человек ее непременно "солят на сторону". По самым разным причинам. Кто-то по глупости житейской, кто-то жене за вечерним чаем, кто-то "по пьяни", кого-то будет переполнять чувство собственной значимости, потому что "сам генеральный доверился и рассказал" и об этом, конечно же, нужно рассказать друзьям, которым никто никогда такой важной информации не доверял... Причин тут много. И они не главное — важен результат: большинство не могут хранить секреты. И, конечно, одно из качеств хорошего руководителя, — это умение разбираться в людях, которое полезно хотя бы для того, чтобы из этой сотки выделить те пять-десять человек, которым действительно не страшно довериться.

- **Правило второе.** Применяемое в том случае, если у кого-то из сотрудников возникнет желание с кем-то поделиться той информацией, которую ему положено знать по должности. В трудовом контракте с сотрудником обязательно должен быть прописан пункт о том, что за разглашение коммерческой информации сотрудника ждет ответственность вплоть до уголовной. Именно так — "ответственность вплоть до уголовной", так как все другие виды наказания (взыскания, штрафы и пр.) легко обходимы. Подумаешь, штраф какой-то. Его же не сотрудник будет платить, а та организация, которая, скажем, заказала ему вашу клиентскую базу данных, потому что к сумме счета за свои "услуги" ваш "сотрудник" просто добавит сумму штрафа.

**Примечание**

---

И еще. Небольшое добавление ко второму правилу. Вы можете себя не ограничивать в средствах запугивания своих сотрудников на предмет того, что с ними будет после того, как они что-то своруют в вашей организации. Потому что некоторых работников удержат от дурных поступков может только страх. Так как страх за свое дальнейшее будущее для многих это именно то единственное чувство, которое сильнее страсти к деньгам.

## Воровство клиентских баз данных

Продолжим начатый в *главе 1* разговор о воровстве клиентских баз данных. Несмотря на то, что достоянием гласности являются только единичные факты воровства клиентских баз данных, количество даже известных широкой публике случаев за последнее время значительно выросло. Для нас наиболее интересно то, что большинство хищений информации связано с использованием методов социальной инженерии.

**Примечание**

---

Причина того, что достоянием гласности становится лишь малый процент таких хищений в том, что фирмы, естественно, не желают портить свою репутацию, признаваясь в собственной беспечности.

Наиболее просто добыть клиентские базы данных — это воспользоваться беспечностью сотрудников, работающих на предприятии. Нередко счета фактуры и прочие документы валяются на столах у сотрудников, которые еще имеют привычку выходить из своего кабинета минут на 10—30, так что, если и не надо, со скуки все пересмотришь. В некоторых магазинах, допустим по продаже офисной техники, мебели и т. д., многие продавцы оформляют счета, отвернувшись к своему компьютеру, а то, что я, к примеру, могу быть сотрудником конкурирующей фирмы, и мне ничто не мешает постоять за спиной и посмотреть список клиентов, это никого не волнует. Однажды одной даме, которая слишком долго оформляла мою покупку (в компьютерном магазине), я сказал: "Девушка, я вижу, что вы еще не очень освоились с ИС-предприятием, давайте, я вам помогу". Девушка с удовольствием приняла мою просьбу, встала из-за компьютера и ...вообще ушла на 15 минут. Вероятно, пить чай. Что еще интереснее, ни один из

сотрудников, которые туда-сюда сновали мимо меня (ее компьютер стоял в центре магазина), не поинтересовался, чего это собственно я (посторонний человек) за ним сижу.

Случаи, когда похищаются клиентские базы данных, пользуясь беспечностью работающих на предприятии кадров, очень нередки.

К примеру, для начала можно представиться сотрудником фирмы, которая устанавливает базы данных, и, проникнув таким образом за компьютер, или просто спросив у сотрудников, узнать, какие базы данных уже установлены на пользовательских машинах. А если повезет, то заодно их и скачать.

Можно поступить так, как было в одной энергетической компании Санкт-Петербурга (этот случай мы описывали в *главе 1*), когда человек, представившись другом заболевшего сотрудника (системного администратора), сказал, что друг попросил его сегодня заменить. Хотя выяснить, друг попросил или кто-то еще, можно очень просто: позвонив своему сотруднику и перепроверив информацию. Правда, можно поступить хитрее и действительно сделать так, что друг подтвердит эту информацию. Можно ведь просто стать на некоторое время другом системного администратора. Пусть и не лучшим. Главное, чтобы этой дружбы было достаточно для того, что когда он действительно заболит (или просто по каким-то причинам не сможет прийти на работу), он обратился за помощью к кому нужно. К другу, то есть, который только этого и ждет. Или не просто ждет, а пытается форсировать ситуацию. К примеру, вам вдруг неожиданно пришла повестка в военкомат, и, надо же какое совпадение, в тот вечер, когда вы обнаружили ее в своем ящике, вы как раз шли к себе домой вместе с другом попить пивка.

— Ой, е..., — говорите вы "другу", — мне же завтра обязательно нужно быть на работе. Чего же делать то...

А друг он на то и друг, чтобы подстраховать товарища в нужную минуту.

— Да ерунда, — говорит он вам, — дел-то на три копейки. Давай я завтра вместо тебя схожу и все сделаю. Позвони своему боссу, предупреди, что, так, мол, и так, у меня такая ситуация и вместо меня придет мой хороший товарищ.



И, радуясь, как удачно все разрешилось, вы вместе с "другом" со спокойной душой идете пить пиво.

Можно на месяц устроиться в фирму, у которой надо украсть базы, менеджером по продажам. И уйти из нее на второй день, сказав, что не устроил коллектив вообще и директор в частности.

### ***Примечание***

---

Один из самых простых способов своровать нужную базу данных. Таким образом одна московская часовая мастерская своровала клиентскую базу данных у своего конкурента. Цена вопроса составила около \$1500.

Ну и, наконец, самый распространенный тип кражи баз данных, это их "уход" с предприятия вместе с сотрудниками, как это произошло некоторое время назад с одной московской фирмой по продаже мебели, когда все ключевые менеджеры ушли и открыли свое дело. Аналогичная ситуация случилась недавно в Санкт-Петербурге у крупной компании, занимающейся продажей сотовых телефонов. В обоих случаях только умение директоров договариваться с партнерами, которым они объяснили ситуацию, помогло спасти дело. Известен случай в Новосибирске, когда из компании, занимающейся корпоративной поставкой компьютеров, ушли ключевые менеджеры и создали собственную фирму, естественно, под работу с теми клиентами, которых они обслуживали, трудясь в прежней организации. Примеры приводить можно долго.

Как же защититься от воровства клиентских баз? Самое простое — соблюдать те правила защиты, о которых мы говорили в предыдущем разделе, дополнив их еще несколькими. Итак.

- Ни один из сотрудников предприятия не должен знать больше, чем ему полагается знать по должности.
- В трудовом контракте с сотрудником обязательно должен быть прописан пункт о том, что за разглашение коммерческой информации сотрудника ждет ответственность вплоть до уголовной.

### ***Примечание***

---

Еще раз повторимся, что этот пункт является одним из самых важных в защите компании от подобных случаев. В трудовом до-

говоре с сотрудником должно быть четко прописано, во-первых, что является предметом коммерческой тайны, и, во-вторых, какие неприятности ожидают сотрудника, в том числе и уволившегося после разглашения предмета коммерческой тайны этим сотрудником. Сотруднику нужно четко разъяснить, что согласно ст. 7, 8, 10 и 11 Федерального закона "О коммерческой тайне" работодатель имеет право подписать с сотрудником документ о неразглашении сведений, которые по мнению работодателя составляют предмет коммерческой тайны предприятия, и за разглашение которых он может применить к сотруднику те или иные меры, вплоть до судебного преследования, а согласно ст. 4 этого закона сотрудник обязан будет возместить причиненные фирме убытки, возникшие в результате разглашения им конфиденциальной информации (размер убытков устанавливает суд). Известно, что после такого инструктажа у большинства сотрудников мысль разгласить чего-либо пропадает в момент появления. Специально же для тех, кому этого мало, можно влезть в юридическую казуистику и пояснить, что клиентскую базу данных, вообще-то, можно рассматривать как средство производства, которое является собственностью работодателя. Из чего следует, что воровство этой базы можно уже рассматривать как воровство чужого имущества, что является предметом соответствующей статьи уже Уголовного кодекса (ст. 159 УК РФ). Кроме того, можно сообщить сотруднику, что при большом желании за хищение базы данных вы можете инициировать его судебное преследование аж по четырем статьям Уголовного кодекса: уже упомянутой ст. 159 ("Кража"), ст. 272 ("Несанкционированный доступ к компьютерной информации"), ст. 183 ("Незаконное разглашение и получение сведений, составляющих коммерческую, банковскую или налоговую тайну") и ст. 146 ("Нарушение авторских и смежных прав"). Практика показывает, что когда перед людьми появляется возможность за кражу информации получить уголовное преследование, они становятся намного осмотрительнее в своих действиях.

- Посторонние люди не должны иметь простого доступа в офис.
- Если в комнате находятся посторонние, сотрудники ни при каких условиях не должны выходить из комнаты.
- Нередко бывает так, что доступ к клиентской базе имеет практически любой сотрудник, так как база лежит на общем Дос-сервере, к которому не имеет доступа разве что уборщица. Конечно, такого быть не должно. Доступ к клиентской базе данных должны иметь только те служащие, которым это положено по должности. Это всем известное правило, согласно

которому, чем меньше лиц имеет доступ к конфиденциальной информации, тем меньше вероятность, что эта самая информация "уйдет на сторону".

### **Замечание**

---

Многие эксперты в области конкурентной разведки приводят еще правило, согласно которому все компьютеры, которые имеют доступ к клиентской базе, не должны иметь выхода в Интернет, быть без дисководов, приводов CD- и DVD-ROM, USB-входов, с них нельзя ничего распечатать и т. д. На наш взгляд, это правило, во-первых, не реальное, так как подобные меры просто очень сильно затрудняют работу, а, во-вторых, ни к чему не приводящее, поскольку в этом случае компьютеры тогда должны быть еще и без мониторов, чтобы нельзя было перефотографировать информацию с экрана монитора. В настоящее время некоторые эксперты склоняются к тому, что уменьшить потери от воровства клиентских баз с компьютеров поможет внедрение систем CRM (систем управления и учета взаимоотношений с клиентами).

## **Фишинг**

Фишинг на сегодняшний день является одним из самых распространенных видов социальной инженерии. По сути фишинг это выведывание информации для доступа к банковским счетам доверчивых пользователей. Он распространен в тех странах, где пользуются популярностью услуги интернет-банкинга. Чаще всего "фишеры" используют поддельные электронные письма, якобы присылаемые банком, с просьбой подтвердить пароль или уведомление о переводе крупной суммы денег.

### **Примечание**

---

Само слово "фишинг" происходит от английского fishing, что, в свою очередь, переводится как рыбалка. Такое название этому виду мошенничества дали потому, что он на самом деле очень напоминает рыбалку, так как фишер по сути забрасывает наживку (вернее, несколько сотен наживок) и ждет, пока на нее кто-то "клюнет".

Суть фишинга сводится к следующему. Злоумышленник заставляет пользователя предоставить ему какую-либо секретную информацию: информацию о банковских счетах, кредитных картах и т. д. Самое важное в том, что жертва совершает все эти дейст-

вия абсолютно добровольно, — фишеры хорошие психологи и действуют четко.

Выделяют три основных вида фишинга:

- почтовый;
- онлайнный;
- комбинированный.

*Почтовый фишинг* появился первым, — об этом виде мошенничества общественность узнала еще в 1996 году.

### ***Примечание***

Тогда сразу несколько тысяч клиентов провайдера America Online получили электронные письма от "представителя компании" с просьбой выслать логин и пароль для входа в систему. И многие выслали.

Суть почтового фишинга в том, что жертве отправляется электронное письмо, в котором содержится просьба выслать те или иные конфиденциальные данные. К примеру, от имени интернет-провайдера с похожего (или идентичного) почтового адреса отправляется письмо, в котором написано, что по провайдеру нужно узнать логин и пароль для доступа в Интернет указанного пользователя, так как сам провайдер по тем или иным техническим причинам (база "рухнула") этого сделать не может. Более интересный пример связан с одним известным американским банком, клиенты которого однажды получили сообщения о том, что на их счет пришло большое перечисление (допустим несколько десятков тысяч долларов), и в соответствии с договором, так как сумма перечисления превышает сумму в \$1000, им для подтверждения получения перевода необходимо пройти по ссылке, приведенной в конце письма, и ввести всю необходимую информацию для подтверждения перевода. В противном случае перевод будет отправлен назад. Мало кто смог побороть свою жадность, и несколько тысяч клиентов банка стали объектом фишинг-атаки.

### ***Примечание***

Это как раз тот случай, когда социальные хакеры блестяще сыграли на одном из людских пороков — жадности.

*Онлайновый фишинг* заключается в том, что мошенники один в один копируют какой-либо из известных сайтов, причем для него выбирается очень похожее доменное имя (или то же самое, только в другой зоне), и создается идентичный дизайн.

### **Примечание**

---

В качестве приманки (аттракции) товары в этих поддельных интернет-магазинах продаются практически по демпинговым ценам, что неудивительно, ведь никто ничего на самом деле реально не продает.

Дальше происходит примерно следующее. Решив совершить в магазине покупку, пользователь вводит свои логин, пароль и номер пластиковой карты, после чего все эти данные становятся известными злоумышленнику. После чего мошенник незамедлительно "обнуляет" кредитную карточку жертвы.

### **Примечание**

---

Данный вид фишинга иногда еще называют *имитацией бренда* (brand spoofing).

*Комбинированный фишинг* является объединением двух предыдущих видов фишинга. Его появление вызвано тем, что почтовый и онлайновый фишинг уже достаточно устарели, да и пользователи стали грамотнее в части информационной безопасности. Поэтому фишеры придумали другую тактику. Так же как в онлайн-вом фишинге создается поддельный сайт, а потом как в почтовом фишинге пользователям отсылаются письма с просьбой зайти на этот сайт.

### **Примечание**

---

Это достаточно сильный психологический ход, благодаря которому комбинированный фишинг сразу же получил огромное распространение. Дело в том, что посетители стали настороженнее, и уже немногие просто скажут свои пароли (хотя и такие встречаются). А в комбинированном фишинге эта настороженность как раз и снимается, благодаря тому, что в письме пользователя не просят сообщать какие-либо конфиденциальные данные, а просто просят зайти на сайт. Всего то. Пользователю просто предлагается зайти на какой-либо сайт, и самому проделать все необходимые операции.

Сейчас происходит самый настоящий бум фишинга. Об этом, в частности, могут свидетельствовать следующие цифры: всего с октября по январь 2005 года Федеральная комиссия США по торговле зарегистрировала более 10 млн (!) жалоб от пользователей, ставшими жертвами фишинг-атак. Общая же сумма убытков по данным этой же организации составила около \$15 млрд за 2005 год.

### ***Примечание***

---

Естественно, законодательства всех стран оказались непригодными к этому новому виду мошенничества.

### ***Из истории Российского фишинга***

---

В России первый зарегистрированный случай фишинга датируется маем 2004 года, когда клиенты Сити-банка получили по электронной почте письма с просьбой зайти на сайт банка (лжесайт, естественно) и подтвердить номер своей карты и ПИН-код.

Фишеры в своей деятельности прекрасно используют связь с теми или иными событиями. К примеру, человеку точно в его день рождения приходит поздравительная открытка, в которой написано, что ему ко дню рождения банк, клиентом которого он является, в рамках проводимой акции "День Рождения" перечислил на счет \$500. Для того чтобы их получить, нужно зайти на сайт банка (поддельный, естественно) и ввести необходимую информацию. Многие не чураются использовать и такие горестные для всех события, как крупные теракты или стихийные бедствия, когда различные организации просят людей перечислять деньги в фонд помощи пострадавшим. Просят и фишеры. По тем же схемам, что мы рассматривали: зайдите на сайт, зарегистрируйтесь и спишите какую-то сумму со своего счета.

### ***Примечание***

---

На момент написания книги единственным браузером оснащенным защитой от фишинга по умолчанию является Орега, начиная с версии 8.0.

В настоящее время многие IT-специалисты по всему миру заняты разработкой способов, позволяющих защититься от атак фише-

ров. Кроме того, что в браузерах будут создаваться черные списки фишинг-сайтов, предложено еще несколько способов.

#### □ *Генераторы одноразовых паролей*

Поскольку суть фишинга состоит в получении паролей и банковских сведений, необходимых для доступа к электронным счетам пользователей, использование генераторов одноразовых паролей позволяет обойти этот вид мошенничества. Генератор одноразовых паролей на вид напоминает обычный небольшой карманный калькулятор. Когда пользователь заходит на сайт банка, для того чтобы получить доступ к своему счету, ему необходимо ввести показанную генератором последовательность символов. Банк применяет тот же алгоритм для создания пароля. Доступ предоставляется только в том случае, когда оба пароля совпадают. Такой пароль нельзя украсть по той простой причине, что доступ по нему можно получить только один раз. Минусы использования такой системы состоят в дополнительных расходах для клиентов.

#### ***Примечание***

---

В настоящее время генераторы одноразовых паролей применяют многие банки США и Европы, а также крупные интернет-провайдеры, к примеру, провайдер AOL.

#### □ *Использование USB-устройств*

Суть данного приема сводится к тому, что пользователь не сможет получить доступ к своему счету, если он не подключит USB-устройство к своему компьютеру. В этом случае мошенники также не смогут получить доступ к счету пользователя.

#### ***Примечание***

---

Наряду с USB-устройствами предлагалось использовать также специальные карты с микросхемами, которые вставляются в считывающее устройство, подключенное к компьютеру. Однако от этого варианта отказываются, как от дорогостоящего.

#### □ *Мобильное подтверждение*

Суть этого приема в том, что доступ к карте осуществляется только после того, как пользователь отправит со своего мо-

бильного телефона, номер которого он сообщил банку, какое-либо сообщение SMS (Short Message Service).

#### □ Хеширование паролей конкретного Web-сайта

Хеширование паролей предотвращает кражу конфиденциальных данных путем добавления к паролю информации, специфичной для того сайта, где предполагается применить пароль. Пользователь просто вводит в специальной форме свой пароль, а браузер преобразует его и добавляет необходимую информацию. Суть в том, что Web-сайту, на котором пользователь вводит пароль, этот пароль в чистом виде не сообщается, на сайт приходит уже хешированный пароль. Таким образом, даже если пользователь и введет свой пароль на фальшивом сайте, то хакеры его применить не смогут. На настоящем же сайте применяется та же схема хеширования, что и у владельца карты.

## Фарминг

Более опасным видом мошенничества, чем фишинг, является так называемый *фарминг*. Фарминг заключается в изменении DNS-адресов так, чтобы страницы, которые посещает пользователь, были не оригинальными страницами, скажем, банков, а фишинг-страницами.

Поскольку суть фарминга сводится к автоматическому перенаправлению пользователей на фальшивые сайты, фарминг гораздо более опасен, чем фишинг, так как в отличие от последнего новый метод хищения данных не требует отсылки писем потенциальным жертвам и соответственно их ответа на них. Это, естественно, более изощренный, хотя и технически намного более сложный метод мошенничества, чем фишинг. Но зато при фарминге у пользователя практически нет причин проявлять свою недоверчивость: писем никто не присылал, на сайт никто заходить не просил. Пользователь сам по своему желанию решил зайти на сайт банка, и зашел. Только не на оригинальный, а на поддельный сайт.

Опасность фарминга многие исследователи связывают еще и с тем, что с целью его развития хакеры будут предпринимать все



больше атак на DNS-серверы, и эти атаки будут все изощреннее. Опасно же это тем, что если количество взломов DNS-серверов возрастет, то это приведет к настоящему хаосу в мировой сети.

### ***Примечание***

---

Служба DNS (Domain Name System) предназначена для того, чтобы сопоставить адрес сайта, который пользователь набрал в браузере, реальному IP-адресу того сервера, на котором этот сайт расположен. Службу DNS нередко сравнивают с телефонным справочником, в котором вы сначала выбираете имя, потом смотрите номер и звоните по указанному номеру. Так и здесь: выбираете имя сайта, служба DNS говорит вам его "номер" (IP-адрес), после чего вы идете на указанный сайт.

Кроме роста взлома DNS-серверов, исследователи также прогнозируют рост сетевых взломов типа ARP-spoofing, который, по сути, представляет собой подмену MAC-адреса и предназначен для прослушивания трафика между двумя машинами.

### ***Примечание***

---

Протокол ARP используется компьютерами для обращения друг к другу в пределах одной сети путем преобразования IP-адреса в MAC-адрес нужного компьютера, после чего происходит связь по протоколу Ethernet.

## **Рейдерские атаки**

*Рейдеры* — это захватчики предприятий. Соответственно рейдерская атака — это атака по захвату предприятия.

Классическая схема рейдерской атаки выглядит следующим образом.

### **1 этап. Сбор информации о захватываемом предприятии**

Как всегда, в любом виде деятельности, сбор информации — самый важный подготовительный этап. На этом этапе собирается и анализируется вся информация о предприятии: финансовая ситуация на предприятии, список контрагентов, список клиентов, список акционеров (реестр акционеров), информация о слабых и сильных сторонах предприятия, о вредных привычках руковод-

ства и сотрудников, кто с кем и против кого дружит на предприятии, информация о маркетинговых планах и прочее, прочее. На первом этапе в большинстве своем работают методы социальной инженерии, с помощью которых, как мы уже говорили ранее, собирать информацию легче всего. Как правило, этот этап занимает от одного до трех месяцев в зависимости от масштабов предприятия и от сложности добывания нужной информации. Самое важное для рейдера на этом этапе — получить тем или иным способом копию реестра акционеров.

## 2 этап. Начало атаки

Началом атаки можно считать тот момент, когда рейдер начинает скупку акций у миноритарных акционеров. Миноритарии, как правило, с акциями расстаются очень легко, так как реально ощутимых дивидендов по ним практически не получают, а рейдеры предлагают за акции суммы в размере годового оклада.

### ***Примечание***

*Миноритарные акционеры* — это акционеры с небольшим количеством акций. К примеру, в начале 90-х годов в разгул приватизации очень нередко, когда почти каждый работник какого-то большого предприятия с несколькими тысячами человек сотрудников имел по две-три акции. Вот такие акционеры и называются миноритарными.

Параллельно со скупкой акций у миноритариев проходит работа по "закошмариванию предприятия", если выразиться на рейдерском языке. Основная цель "закошмаривания" — дезорганизация работы предприятия. Кроме этого достигается также побочная цель: колеблющимся акционерам демонстрируется, что на предприятии имеются большие проблемы, после чего они со своими акциями расстаются гораздо охотнее. Второй этап для предприятия это действительно кошмар, лучше слово сложно придумать: руководству вчиняются иски от имени акционеров по поводу нарушения различных операций с акциями, нарушении порядка проведения сделок (о чем рейдер узнает на первом этапе), в отношении руководства и сотрудников предприятия возбуждаются уголовные дела (неважно по реальным поводам или нет — главная цель это издергать людей), инициируются проверки деятель-

ности предприятия различными службами (налоговой инспекцией, санэпидстанцией, противопожарной службой, природоохранной прокуратурой и т. д. — чем больше, тем лучше), для парализации работы предприятия используется тактика гринмейлера, и т. д.

### **Примечание**

---

На языке рейдеров *гринмейл* — это корпоративный шантаж, достигаемый реализацией прав мелких акционеров агрессивным образом или "закошмариванием" предприятия.

Способов, причем абсолютно легальных, "закошмарить" практически любое предприятие очень много. По сути, при "закошмаривании" предприятию устраивается классическая DDoS-атака (отказ от обслуживания) на социальном уровне.

### **Примечание**

---

Как правило, при "закошмаривании" предприятия основную роль играют именно социальные хакеры, которые используют в своей работе методы социального программирования.

Руководство предприятия, видя, что стало объектом рейдерской атаки, как правило, начинает идти на увольнение работников, продающих свои акции, с целью устрашения тех, кто еще свои акции не продал. Иногда это дает результат, иногда нет. Кроме того, акции предприятия переводятся в доверительное управление или передаются в залог какой-нибудь конторе, подконтрольной предприятию. После этого руководством, как правило, проводится дополнительная эмиссия акций и организуется контрскупка акций.

## **3 этап. Внесение раскола в состав руководства предприятия**

Для того чтобы заполучить предприятие практически легально, рейдерам достаточно 30% плюс одна акция. Однако в настоящее время ситуация такова, что управление предприятия держит в своих руках от 70% и более акций (так называемый *консолидированный пакет*). Поэтому рейдеру необходимо внести раскол между членами управляющего органа предприятия, для чего рейдер

пытается расколоть управляющий орган, сыграв на различных внутренних противоречиях между управленцами предприятия (о их внутренних противоречиях тоже узнается на первом этапе). По сути 3-й этап — это этап "плетения интриг" между руководителями предприятия и этап скупки акций у основных держателей, которым делаются различные "интересные предложения".

Кроме того, на этом же этапе формируется оппозиция из недовольных миноритарных акционеров, для того, чтобы под флагом этой оппозиции рейдеры могли проникнуть на предприятие.

Руководство предприятия на этом этапе, как правило, делает два шага:

- пытается теми или иными способами смягчить конфликт между управленцами предприятия;
- идет на уступки миноритарным акционерам с целью смягчения давления оппозиции.

#### **4 этап. Работа с активами предприятия**

На этом этапе руководство предприятия пытается сделать так, чтобы захват предприятия потерял для рейдера смысл. Для этого руководству нужно либо вывести активы предприятия, либо каким-либо образом их обременить. Рейдеры же, естественно, пытаются этого не допустить.

#### **5 этап. Вход на предприятие**

Теперь рейдеру нужно легальным образом зайти на предприятие. Основной метод: внеочередное собрание акционеров и переизбрание совета директоров. Делается это примерно следующим образом. Если у рейдера имеется 30% плюс одна акция, то в действующий орган управления предприятием посылается требование о созыве внеочередного собрания акционеров. После того, как основное собрание проигнорирует требование, рейдеры имеют право провести такое собрание самостоятельно.

#### ***Примечание***

Как правило, подобные собрания проводятся скрытно, чтобы на нем могли присутствовать только подконтрольные рейдеру акцио-

неры. Известно немало случаев, когда подобные собрания проводились в воинских частях. Таким образом, рейдеры делают все, чтобы "ненужные акционеры" не попали на собрание. Известны случаи, когда рейдеры для этой цели разыгрывали целые спектакли. К примеру, перед входом в здание, где должно проходить собрание акционеров, представители рейдера на входе в здание перехватывали ненужных участников собрания и вели их в другой зал этого же здания, где перед ними разыгрывался спектакль под названием "собрание акционеров", а в это время на настоящем собрании в другом зале рейдерская партия большинством голосов переизбирала совет директоров. Иногда применяется обратный подход, при котором, наоборот, оппоненты допускаются на собрание для того, чтобы всему миру показать, что все законно, что на собрании были не только подконтрольные рейдеру оппоненты, но и представители противоположной стороны. Только при этом акции оппонента каким-либо образом "блокируются", т. е. делается так, что оппонент временно не может воспользоваться своими акциями (и, следовательно, иметь право голоса), к примеру, из-за того, что на него заведено уголовное дело на предмет того, что когда-то он добыл эти акции незаконным путем.

На первом собрании 30% плюс одна акция не является достаточным кворумом для принятия решения, поэтому на первом собрании констатируется отсутствие кворума, эта констатация заносится в протокол собрания, и все расходятся. Изюминка в том, что если собрать собрание повторно, 30% плюс одна акция уже будет кворумом, и решения принимаются большинством голосов. Решения и принимаются: прекратить полномочия прежнего совета директоров и избрать новый совет директоров. Таким образом создается параллельный орган управления. Умные рейдеры, как правило, делают еще один остроумный шаг. Они делают так, что один из участников собрания ...направляет в суд претензию к проведению собрания и просит признать суд собрание недействительным. Казалось бы: зачем рейдерам это надо? Это же кажется нелогичным. На самом же деле все логично. Повод для претензии выбирается очень формальный, и, желательно, какой-то вздорный, в общем, такой, который суд не признает значимым. Суд и не признает и отказывает в удовлетворении иска. А поскольку заседание суда прошло, то у рейдера появляется документ о том, что фактически суд признал собрание легитимным (это называется словом *преюдиция*). Документ этот, естественно, очень ценный.

После того, как произошло собрание акционеров с переизбранием совета директоров, по сути, предприятие в руках рейдеров, и параллельный орган управления берет на себя контроль над деятельностью предприятия.

Дальнейшее развитие событий зависит от того, какую цель ставили перед собой рейдеры, захватывая предприятие. Если они захватывали предприятие только из соображений наживы, то после захвата быстро реализуется цепочка по продаже предприятия. Нередко, что в результате реализации этой цепочки предприятие попадает к добросовестному хозяину. Если же целью рейдеров был бизнес предприятия, то после захвата начинается этап "ликвидации последствий военных действий": начинаются выплаты зарплат сотрудникам, делаются перечисления в бюджет и т. д.

### ***Примечание***

---

Нередки случаи, когда прежние руководители предприятия переключались в рейдеров и начинали отбирать у захватчиков свое бывшее родное предприятие по всем правилам рейдерской атаки.

Вот примерно так происходят рейдерские атаки на различные предприятия.

### ***Примечание***

---

Естественно, подробное описание всех этапов рейдерской атаки выходит за рамки данной книги, но нам это и не особо важно. Для нас важно то, что на многих этапах этой атаки используются приемы социальной инженерии и социального программирования.

## **Где же применяется социальная инженерия и социальное программирование при организации рейдерских атак?**

Социальная инженерия в классическом виде применяется в основном на первом этапе, то есть тогда, когда собирается информация об организации. А как мы говорили ранее, собирать информацию проще всего методами социальной инженерии. На втором этапе к методам социальной инженерии добавляются методы социального программирования, поскольку второй этап — начало рейдерской атаки это уже не сбор информации, а работа по дестабилизации деятельности предприятия и здесь лучше под-

ходят различные методы социального программирования, один из которых — устройство предприятию атаки "отказ от обслуживания". Методы же социальной инженерии на втором этапе тоже могут применяться, к примеру, для дискредитации компании в сети Интернет. Для этого, как правило, используются форумы на сайте компании и прочие инструменты, посредством которых представители компании общаются в Интернете с посетителями своего сайта. Ну и, конечно, на третьем этапе, этапе интриг и заговоров, без социального программирования тоже никуда (конечно, в области его отрицательного применения). Таким образом, основные и значимые этапы "рейдерского наезда" — это социальное хакерство в чистом виде.

### **Почему социальное хакерство и социальное программирование популярный инструмент для рейдерских атак?**

Дело в том, что основная концепция социального программирования состоит в том, что многие поступки людей и групп людей **предсказуемы** и подчиняются определенным законам. Простой и банальный пример. Если на предприятии стало плохо, то люди с него побегут. Совершенно всем понятная вещь. А ведь это социальное программирование в чистом виде. Сотрудники предприятия — это большая социальная группа. А сказав фразу "если на предприятии стало плохо, то люди с него побегут" мы, по сути, сказали, что разработали метод воздействия на большую социальную группу, которой в данном случае является многотысячная армия сотрудников предприятия. Таким образом, мы предсказали, как будет вести себя данная социальная группа под воздействием некоторой внешней силы. Внешняя сила здесь — ухудшение обстановки на предприятии, а прогнозируемый нами способ поведения — это констатация того факта, что при ухудшении условий сотрудники предприятие покинут. Все просто и банально, и, несмотря на это, мы увидели, что даже большой социальной группой можно вполне осознанно управлять, так как ее действия вполне прогнозируемы.

### **Как определить начало рейдерской атаки?**

О том, что вас начали атаковать, можно определить по следующим признакам.

- Начались проверки предприятия различными инстанциями: налоговой полицией, санэпидстанцией, МЧС, МВД, различными надзорными организациями и др. Причем проверяющие просят предоставить копии документов, в которых указаны сведения об активах фирмы, о кредиторской задолженности, об акционерах.
- В средствах массовой информации (СМИ) появляются негативные статьи о предприятии, о его руководстве, да и вообще неожиданно ни с того ни с сего СМИ вдруг стали проявлять повышенную активность в отношении предприятия.

### ***Примечание***

---

Особенно этот пункт должен вас насторожить, если в СМИ появляются сообщения об ущемлении прав миноритарных акционеров.

- Акционеры вдруг получили заказные письма с уведомлением о вручении, в которых находится, к примеру, поздравление с ближайшим праздником. Или вообще ничего не находится. Или находится простой чистый лист бумаги. Не важно. Главное, что таким образом те, кто собрался вас атаковать имитируют формальность, так как согласно закону перед созывом внеочередного собрания акционеров нужно им направить предложение о созыве такого собрания. Вот и направили. А потом в суде атакующие скажут, что акционерам направлялось предложение о продаже их акций, а совету директоров предприятия было направлено предложение о внеочередном созыве собрания акционеров. Судья попросит предъявить доказательства того, что такие письма были направлены. Этим доказательством будет уведомление о вручении письма. А то, что противоположная сторона будет говорить, что, мол, не правда, там открытки лежали, так на это всегда можно сказать, что там лежали реальные документы, а про открытки это все наглая ложь.
- Миноритарные акционеры начинают проявлять интерес к деятельности предприятия, чего за ними никогда не замечалось.

### ***Примечание***

---

Особенно надо насторожиться в том случае, когда действуют не они сами, а по генеральной доверенности от их имени действуют



какие-то родственники, которые, как нельзя кстати, являются большими специалистами в корпоративном праве.

□ Вам стали часто поступать предложения о продаже ваших акций или их доли.

Теперь несколько примеров того, как рейдеры атаковали некоторые предприятия.

К руководителю ООО "Памир"<sup>1</sup> поздно ночью, когда он возвращался с работы, подошли два человека, которые представились сотрудниками правоохранительных органов, и предложили пройти с ними, чтобы подписать документы о передаче его доли акций, мотивировав это тем, что мол, поскольку фирма не платит налогов, у нее скоро начнутся серьезные проблемы. А сотрудники правоохранительных органов, так получилось, являются доброжелателями фирмы, так как сами не раз обращались за услугами в "Памир" и теперь хотят помочь руководству. Мол, у них на конспиративной квартире сидит покупатель, и если продать ему свою долю сейчас, то хоть какие-то деньги получишь, а через полгода вас все равно разорят, и останешься только должен. Фирма налоги платила исправно, грозы ничего не предвещало, серьезной аргументации "сотрудники правоохранительных органов" не имели. Директор от такой сомнительной сделки отказался, и вроде бы все затихло. Но через год после этого случая в ООО "Памир" к руководству пришел человек с предложением продать все предприятие или долю в нем, на что руководитель ему ответил, что никто ничего продавать не собирается. Через некоторое время после этого аналогичные предложения поступили остальным акционерам Общества. Они также отказались от продажи и поставили в известность руководство, которое справедливо заключило, что фирму кто-то взял "на мушку". Руководство, проанализировав ситуацию, поняло, что кому-то стало известно о некоторых проблемах в уставной документации Общества и срочно исправило их. После того, как были приняты изменения

---

<sup>1</sup> Здесь и далее названия компаний, естественно, изменены. Любые совпадения с реально существующими организациями следует считать случайностью. — *Прим. авт.*

в уставе Общества, согласно которым любые изменения в учредительные документы может вносить только лично директор или те, из учредителей, которые получили от него генеральную доверенность, предложения о продаже поступать перестали.

Но так гладко все бывает не всегда. Согласно публикации в одной из газет, у ЗАО "Элерон", которое являлся собственником большого участка земли и недвижимости на нем, рейдерская атака на него последовала даже несмотря на то, что все документы были оформлены идеально. По уставу общества доли в нем могли переходить только между акционерами общества, третьим же лицам, согласно уставу, продажа долей была запрещена. После того как одна из участниц продала свои акции, от ее имени началась рейдерская атака, хотя по закону ее доля перешла остальным членам общества. Рейдеры от ее имени направили иск в арбитражный суд. Дальше было много неприятностей, и судебных заседаний, и "закошмаривания". Руководство фирмы и ее адвокаты обращались во многие инстанции, но везде им говорили примерно одно и то же, что, мол, пока фирму не отнимут, спокойной жизни не ждите. Ситуация разрешилась только после того, как руководство заручилось поддержкой высших лиц области.

Заметим, что сейчас количество рейдерских атак в рамках рассмотренной классической схемы пошло на убыль. Связано это с тем, что законодательство изменилось в лучшую сторону, оставив для рейдеров уже не такое большое количество законных возможностей по захвату предприятия. Кроме того, в крупных регионах уже почти все захватили. Ну и, наконец, основная причина на наш взгляд в том, что бизнес успешно учится защищаться, и самые лакомые кусочки рейдерам (основной пакет акций и активы предприятия) уже достать очень сложно, потому что активы предприятия, как правило, надежно спрятаны, а основной пакет акций консолидирован у руководства. Поэтому сейчас, как правило, применяется уже не классическая рейдерская атака, а так называемая *тактика гринмейлеров*. Дело здесь в том, что по закону "Об акционерных обществах" владение даже одной акцией позволяет такому акционеру запрашивать любую информацию о сделках компании, информацию об акционерах и т. д. И в

принципе, поработав, можно даже с помощью одной акции перехватить власть у реального руководства. Руководство же знает, что связываться с профессиональными шантажистами — себе дороже, поэтому предпочитает от них откупаться. В результате за небольшой пакет акций (или даже за одну акцию гринмейлер получает неплохую сумму). Вот, примерно, таким образом гринмейлеры и зарабатывают.

## ГЛАВА 3



# Примеры социального программирования

В этой главе мы рассмотрим различные примеры социального программирования. Примеры и положительного применения, к коим можно отнести превращение агрессивной толпы в ocasionную (о различных видах толп см. *далее в этой главе и в главе 8*), и отрицательного, к которым можно отнести, скажем, способы "закошмаривания" предприятий при рейдерских наездах, о них мы говорили в *предыдущей главе*.

Суть этой главы в том, чтобы показать примеры того, что в ряде случаев действительно можно "программировать" поведение людей, причем и одного человека, и большой группы людей. Примеры данного раздела относятся к категории социального хакерства именно по той причине, что во всех из них люди выполняли чью-то чужую волю, как бы подчиняясь написанной социальным хакером "программе". Примеры эти весьма разные. И по цели, которые ставили социальные хакеры, и по способам исполнения, и по последствиям, и по срокам исполнения. Есть и изящные многоходовки, и простые примеры, положительные и отрицательные, к категории социального хакерства относятся и многочисленные примеры черного и белого пиара (PR — сокращение от англ. *Public Relations*), некоторые из которых тоже приведены в *этой главе*.

## "Пожар" в кинотеатре

Классикой социального программирования является пример "с пожаром" в кинотеатре, описанный одной из газет еще в советские времена. Тогда группа шутников кинула в зал кинотеатра во время просмотра одного из фильмов несколько дымовых шашек и истошно завопила "Пожар, пожар!". Естественно, спровоцировав тем самым массовую панику, в результате которой погибло несколько человек. Остается только догадываться, преследовал ли тот "шутник" какие-то конкретные цели или просто так кроваво "пошутил". Единственное, что можно утверждать почти точно, это то, что "шутники" к этой акции подготовились, и провели ее по всем правилам. Во-первых, момент бросания шашки и криков "Пожар!" был выбран весьма точно: это было сделано во время одного из самых драматических моментов фильма, когда зрители находились в большом напряжении и некотором страхе от происходящего на экране. Во-вторых, один из участников этой "шутки", сидевший ближе всех к выходу, как только послышались первые крики о пожаре, бросился к выходу, подав тем самым пример всем остальным людям. Которые, естественно, этому примеру последовали.

### **Примечание**

Мог ли тот "шутник" преследовать какие-либо вполне конкретные цели? Конечно, мог. К примеру, он в силу тех или иных причин мог захотеть обанкротить данный кинотеатр. Пара-тройка таких выходов и люди в этот кинотеатр ходить перестанут, т. к. за ним закрепится слава "кровавого кинотеатра".

Классическим этот пример называется потому, что он происходил по классической схеме, согласно которой сначала толпе дается какой-либо внешний стимул, после чего в качестве ответа на этот стимул следовала вполне *прогнозируемая* реакция. Внешним стимулом могут быть и крики "Пожар", и генератор Вуда, и змеи, — все, что угодно. Реакция — массовая паника.

Примерно также любил "шутить", как ни странно, известный физик Роберт Вуд, который приходил в кинотеатры с генератором низкочастотных колебаний, излучающим колебания в диапазоне 7—9 Гц. Когда он включал свой генератор, люди начинали ме-

таться в панике и выбегали из кинотеатра на улицу. Несколько раз это приводило к различным телесным повреждениям у зрителей.

### ***Примечание***

---

Смысл "шутки" в том, что наши внутренние органы тоже колеблются с определенной низкой частотой, причем для большинства из них частота колебаний составляет как раз 7—9 Гц. При включении генератора Вуда, который генерировал колебания той же частоты, что и частота колебаний внутренних органов, наблюдался эффект резонанса, в результате которого люди начинали ощущать сильный дискомфорт и паническое настроение.

Гораздо позже "шутка Вуда" была один в один повторена также в кинотеатре одного города, правда уже с более трагическими последствиями.

### ***Примечание***

---

В литературе также описывались случаи убийств с применением генератора Вуда. Вернее, доведения до самоубийств. Преступники действовали по следующей схеме. Рядом с квартирой жертвы, психотип которой предполагал склонность к суициду, монтировался генератор, включался и работал практически непрерывно. Генератор мог размещаться или на чердаке, над квартирой жертвы, если она жила на крайнем этаже, в соседней квартире, а нередко и прямо в квартире. Жертва при работе генератора ощущала дискомфорт, паническое настроение, и нередко принимала решение свести счеты с жизнью.

Известен также случай, когда в качестве причин для паники злоумышленники использовали ...змей. Вернее, ужей. Представьте себе, идет кинофильм, главный герой фильма ужасов ищет чего-то на кладбище, тревожная музыка, и вдруг в этот драматический момент один из зрителей ощущает, что у него по ноге что-то ползет. Нагибается посмотреть что-же это такое и с ужасом понимает, что это змея. "Змеи, в зале змеи", — кричит он, хватая этого несчастного ужа и бросает подальше от себя. И поближе к голове какого-то зрителя. После чего срывается с места и бежит к выходу. Эффект примерно такой же, как и в том случае, когда кричали "Пожар".

## Как сделать "соляной кризис" методами социального программирования

Всем памятен недавний "соляной кризис", случившийся в нашей стране. Вот, что писало в это время известное интернет-издание Лента.ру. Текст статьи приводится с некоторыми сокращениями с целью восстановления хронологии событий.

"В России набирает силу соляной кризис, грозящий перерасти в соляной бунт. Из ряда областей страны исчезла соль. Поставщики уже подняли цены в несколько раз, а граждане, опасаясь, что этот кризис — надолго, стоят в очередях и покупают товары первой необходимости впрок. Хотя соляной кризис длится уже как минимум неделю, только к середине февраля стало понятно, что очереди не сократятся, страсти не улягутся, а история не останется без внимания властей, вырвавшись с местного на федеральный уровень.

С определенной долей уверенности можно сказать, что все началось 10 февраля, когда нехватку соли обнаружили туляки, а на оптовых базах Тулы цена килограммовой пачки соли составляла 3 рубля 60 копеек. Тогда местные СМИ утверждали, что дефицит соли — чисто тульская проблема, и приводили в пример соседние регионы, где килограмм соли стоил рубль восемьдесят. Власти попытались успокоить туляков, пообещав поставки пятисот тонн к концу недели. Интересно, что в тот же день нехватку соли ощутили в Калуге. С 11 по 14 февраля в Тамбовской области были скуплены трехмесячные запасы соли. Появились и начали распространяться слухи о том, что Украина прекратила или может прекратить поставки соли в Россию. Продавцы и производители объясняли ажиотаж по-своему — изменился технический регламент, что и породило слухи о дефиците соли. 15 февраля тревогу забили нижегородцы. Несмотря на то, что в области скопился полугодовой запас соли, жители региона за день раскупили ее месячный запас. И если в Тамбовской области цена килограмма соли доходила до 30 рублей, то в Нижнем Новгороде она достигала 50 рублей. Не уступали нижегородцам и жители Новгород-

ской области. Они скупили 300 тонн соли за два дня. Администрация области предложила свое объяснение соляному феномену. Там считают, что ажиотаж спровоцировали российские оптовики, у которых на складах скопились излишки соли. Паника достигла апогея к 16 февраля, когда нехватку ощутили в Саратовской и Волгоградской областях, в Чебоксарах и Тюмени. В Москве и Московской области также было не все спокойно. Московским властям даже пришлось объяснить гражданам, что запасов соли в столице хватит на два месяца. Паника, **старательно подогреваемая теленовостями**, привела к образованию огромных очередей. Граждане, стоящие в очередях, занимали места родственникам и соседям. Продавцы, предчувствуя, что вскоре спрос упадет, т. к. запасов соли потребителям хватит надолго, даже начали распространять контрслухи о грядущем понижении цен. Кое-где это сработало. Огромный спрос на соль породил у соотечественников смутные воспоминания о военном времени. Кроме соли граждане начали скупать сахар, спички, муку и крупы — на всякий случай, вдруг пригодятся. Власти Воронежа тем временем уладили цены на соль. Правда, для этого пришлось нарастить запасы ценного продукта до 600—800 тонн, а также силами городского полка милиции провести серию рейдов по рынкам и магазинам. Дошло до того, что проблемой заинтересовались федеральные власти. Госдума 17 февраля поручила одному из комитетов выяснить у правительства причины повышения цен на продукты первой необходимости." Конец цитаты.

Кроме того, отмечается в обзоре, "интересно заметить, что рынок соли обычно не подвержен сильным колебаниям — поставки товара производятся из различных источников, сам товар подчиняется основным рыночным законам, и ажиотаж должен быстро спадать, сменяясь низким уровнем спроса. Однако из каждого правила есть исключения — и неправильно понятая фраза или строчка в документе оборачиваются исчезновением со складов всех запасов соли".

Напомним также, что *федеральная антимонопольная служба* (ФАС) в ходе своего расследования пришла к выводу, что "в соляном кризисе не виноваты ни производители соли, ни предприятия оптово-розничной торговли. Правила конкуренции наруша-



ло только ООО "Соляная компания", зарегистрированная в Тюмени. Но только одна организация не смогла бы вызвать такого масштабного кризиса". Не найдя нарушений среди производителей, ФАС заключила, что виноваты потребители: "Основной причиной повышения цен послужил ажиотажный спрос населения на пищевую соль, вызванный распространением недостоверной информации о недостатке данного продукта на российском рынке", — сказано в официальном пресс-релизе ФАС.

Давайте подумаем, мог ли он быть организован методами социального программирования. И подумав, приходим к выводу, что вполне мог. Более того, скандал такого масштаба, в результате которого чуть не сняли некоторых министров, вполне по силам организовать ...одному человеку. Причем самому обычному. В том смысле, что этот человек может быть рядовой человек "с улицы". А сделать это с одним, а не с группой людей, вообще несложно. Рассмотрим гипотетическую схему, как это могло бы быть реализовано.

### ***Примечание***

Авторам совершенно не известно, как это было сделано на самом деле, и чьи интересы при этом преследовались. Не исключено, что таким образом одна из министерских группировок пыталась ослабить влияние, или вообще убрать другую группировку. А в качестве исполнителей выбрали социальных хакеров. Если так оно и было, то, по крайней мере, проделано все было очень красиво.

Общая гипотетическая схема развития такого или подобного скандального кризиса проста.

Сначала делается кризис в одном конкретно взятом городе. Этот кризис подхватывается местным телевидением, которому нужны высокие рейтинги и которое знает, что больше всего аудитория любит всяческие скандалы и сенсации. Поэтому совершенно закономерно, что телевидение мимо скандала не пройдет. И вот в вечернем выпуске новостей диктор взволнованным голосом сообщает, что по неизвестной причине из магазинов города исчезает соль. И добавляет, что аналитики нашего канала, которые, как вы знаете, одни из лучших аналитиков в области (ну как же себя не похвалить и в очередной раз не самопрорекламироваться), го-

ворят, что нельзя исключать того, что соляной кризис в нашем городе это начало большой войны между крупнейшими поставщиками соли в Россию. Крупнейшие же поставщики соли, поскольку они не смотрят местное телевидение города Н-ска и не знакомы с заключениями крупнейших аналитиков местного телевидения города Н-ска, совершенно не в курсе, что между ними началась какая-то война. Местные же жители, посмотрев репортаж, обрывают телефоны, звоня своим знакомым и произнося только одну фразу:

— Слышали, а? Соли-то скоро не будет! Вы еще за ней не бежите? А мы уже.

И вот четверть города, несмотря на позднее время, бежит в круглосуточные супермаркеты скупать соль.

Съемочные группы крупных областных каналов дежурят круглосуточно. Потому что областному телевидению то нужны высокие рейтинги, и там тоже знают, что больше всего аудитория любит всяческие скандалы и сенсации, поэтому охота за сенсациями идет круглосуточно. Естественно, как только становится известно, что в Н-ске скупили всю соль, туда направляется съемочная группа, и вот уже сюжет о соляном кризисе в Н-ске транслируется всеми крупными областными каналами. Жители всех других городов, не будучи дураками, понимают, что то, что случилось в Н-ске, может случиться и с ними. И вот соли нет уже по всей области. Пропадает она и на границах соседних областей, потому что не все жители "обессоленной" области успели закупить соль и теперь совершают набеги в соседние регионы. Те, кому набеги совершать лень, или они этого по каким-то причинам сделать не могут, звонят своим родственникам по всей стране и просят закупить их килограмм двадцать соли, и прислать посылкой.

На центральном телевидении России люди не глупее, чем на местном и областном телевидении и насчет того, как повышаются рейтинги, тоже прекрасно осведомлены. И вот в области, в которой разразился соляной кризис, высаживается десант из нескольких съемочных групп с разных Всероссийских каналов. Благодаря которым весть о том, что "в стране скоро может не быть соли" долетает даже до тех аулов, которых на карте без бинокля не найдешь. В результате чего паника начинает охватывать уже всю

страну, и проблема местного и областного уровней становится проблемой федерального масштаба.

А ведь все это могла сделать очень небольшая группа людей, а если очень нужно, — то и один человек. И на то, чтобы все это спровоцировать, им при благоприятном стечении обстоятельств мог понадобиться один день и несколько тысяч рублей. Что, согласитесь, весьма небольшой бюджет для организации кризиса всероссийского масштаба. Как это возможно? А очень просто. Представьте себе, что в супермаркет можно сказать вбегает человек и нервно спрашивает у всех продавщиц: "А где у вас здесь соль?" После того, как ему показали, где соль, он бежит к этому прилавку и скупает ее всю. После этого в супермаркет вбегает другой человек с тем же самым вопросом. Но соли в нем уже нет, или осталось совсем немного. При этом все эти люди говорят покупателям и продавщицам, что "только что по радио передали, что скоро соли в стране совсем не будет". Те, кто это от наших покупателей соли услышал, впадают в легкое беспокойство, и решают на всякий случай прикупить килограмм-второй соли "на черный день". Но в том супермаркете, в котором они находятся, соль уже кончилась. Люди беспокоиваются чуть больше и идут в другой супермаркет, чтобы прикупить килограмм пять-десять соли. На всякий случай. А наши молодчики тем временем тот же самый трюк проделывают в другом супермаркете, в третьем, десятом, и всем покупателям с удовольствием рассказывают, что "Вот, по радио передали...". Некоторые же покупатели тем временем уже начинают звонить своим знакомым, чтобы посоветовать им прикупить соли, поскольку они в магазине слышали, что ее скоро не будет, и что на их глазах люди скупили всю соль в магазине, и им самим пришлось бежать в другой, где они "чудом урвали". И вот так начинается цепная реакция в одном конкретно взятом городе. И в принципе, наши гипотетические провокаторы соляного кризиса уже могут больше ничего не делать, потому что механизм уже запущен. Но нет, им этого мало. И они еще обзывают все городские газеты и городское телевидение, где в роли возмущенных жителей советуют обратить внимание СМИ на то, что в городе нигде нельзя купить соли и в качестве доказательства своих слов советуют зайти в ближайший супермаркет. Ну дальше "кризис подхватывается местным телевидением, которо-

му нужны высокие рейтинги и которое знает...", в общем, как сказка про белого Бычка.

Таким образом, даже один человек, владеющий методами социального программирования, может влиять на процессы в государстве.

## Венки на трассе

Одному PR-агентству была поставлена задача сделать так, чтобы по одной из магистральных трасс ездило как можно меньше народу. Предыстория такова. В результате постройки параллельной трассы владельцы магазинов на старой трассе лишились своих доходов, т. к. большинство людей стало ездить по новой трассе, которая была удобнее, шире, освещеннее и т. д. Владельцы магазинов скинулись и заказали "черную PR-кампанию" этой трассе. Что же сделали пиарщики? Конечно, они не стали прибегать к разрушению дорожного полотна путем раскопок, взрывных работ и прочего. Они просто ...закупили несколько сотен венков в ритуальных компаниях. И развесили их практически на каждом третьем дереве новой трассы. В принципе после этого они могли уже ничего не делать. Потому что поток машин по старой трассе и так уже увеличился. Что понятно: людям психологически крайне некомфортно ездить по дороге, на каждом десятом метре которой кто-то "погиб" (о чем и свидетельствовали многочисленные венки). Это все равно, что ехать по кладбищу. И, конечно, люди стали выбирать объездные пути, т. е. старую трассу, "которая хоть и вся в колдобинах, но на ней никто не разбивается". Но пиарщики на этом не остановились. В СМИ тех городов, примыкающих к новой трассе (т. е. жители которых наиболее часто пользуются этим маршрутом), была заказана серия публикаций на тему того, что новая трасса просто какая-то "трагически мистическая". Мол, каждая 10-я машина, которая по ней проедет — разбивается. Причем почти все с летальным исходом. После этих публикаций поток машин на новой трассе еще больше уменьшился, и почти совсем иссяк после того, как к венкам добавились еще и кресты с памятниками, и трасса уже действительно стала напоминать проезжую дорогу по кладбищу.

Когда власти поняли, что к чему, стало уже поздно. Венки снимали, вешали новые... На старую трассу тоже была направлена мощная PR-кампания. Мощная в том смысле, что денег было уgroхано много. А так — слабая. Потому что основные ее тезисы были направлены на колдобины на старой трассе, на то, что по ней медленнее ехать, на то, что машины на ней чаще выходят из строя, поскольку опять-таки одни колдобины. Пиарщики старой трассы все это "обрубили" одним ходом. Вернее, одним плакатом, который был поставлен перед развилкой старой и новой трассы. На плакате было написано крупными буквами одна фраза "Хочешь доехать быстро или живым?". Над словом "быстро" была стрелочка на новую трассу, над словом "живым" — на старую.

## Антиреклама перед аэропортом

Перед аэропортом одного из городов, с целью снижения пассажиропотока, поставили рекламный щит, над которым просто написали слова из песни В. Высоцкого:

*А здесь — сиди и грейся,  
Всегда задержка рейса, —  
Хоть день, а все же лишний проживешь.*

Последние строки были выделены, явно намекая на то, как небезопасно летать самолетами.

## Превращение толпы из агрессивной в ocasionную

Перед психологами нередко ставится задача "мирной ликвидации" агрессивной толпы. Агрессивная толпа крайне опасна, т. к. в ней практически отсутствует "умственная доминанта". Агрессивную толпу можно сравнить со стаей взбесившихся животных, главная цель которой — агрессия. Что и опасно. Итак, представьте себе, что перед вами стоит задача в расформировании большой агрессивной толпы, к примеру, на митинге.

Для того чтобы эту задачу решить, требуется знание того, что:

- любая толпа имеет свою географию. Психологи это свойство толпы так и называют "*география толпы*". Очень грубо можно сказать, что толпа имеет ядро и периферию;

### ***Примечание***

---

Подробнее о свойствах толпы написано в *главе 8*.

- *периферия толпы*, как правило, является уже не агрессивной толпой, а, скорее, *оказионной*, т. е. толпой, собравшейся по какому-то случаю, в нашем примере — эта часть толпы просто глазет на то, как сейчас ядро толпы снесет трибуну вместе с теми, кто на ней выступает. Для нас это означает, что периферия толпы намного менее агрессивна и не ставит своей целью проведение каких-то кровавых акций. Значит, именно на эту часть и следует воздействовать;

### ***Примечание***

---

Конечно, существуют методы воздействия и на ядро толпы. Но они на практике не в пример сложнее, чем воздействие на периферию толпы.

- если представить, что из агрессивной толпы вдруг убрать ее периферию, которая была изначально, то периферией станет другая часть толпы, естественно, более близкая к ядру. Таким образом, можно достичь того, что лишит ядро толпы ...толпы.

Теперь давайте подумаем, что можно предпринять. Поскольку периферия агрессивной толпы уже является по сути *оказионной* толпой, значит, надо просто переключить ее внимание с одной "*оказии*" на другую. К примеру, организовав вблизи этой толпы дорожно-транспортное происшествие. С большой вероятностью, периферия заинтересуется этим новым событием и пойдет глазеть уже на него. В некоторых случаях, когда толпа не слишком большая, одного этого приема бывает достаточно. Постепенно на эту *оказию* соберется посмотреть все большее количество толпы, в силу чего ядро толпы лишается своей основной поддержки, которой является сам факт существования толпы. А после этого с ядром толпы можно бороться уже другими методами.

Хороший пример того, как агрессивную толпу превратили в оказионную, приводит Акоп Погосович Назаретян в одной из своих книг. Пример относится к уже далекому 1991 году, когда возбужденная победой демократов толпа людей готова была пойти на штурм "последнего оплота советской власти" — здания КГБ на Лубянке. Страшно даже представить, что могло бы произойти, если бы это случилось. Но в том случае власти поступили мудро. По толпе распустили слух, что якобы в памятнике спрятано "золото партии", т. к. сам памятник отлит из золота, и поэтому сейчас пригонят автокран, и памятник будут снимать. Пригнали автокран, стали демонтировать памятник, и внимание толпы переключилось на это действие. Штурма удалось избежать.

Если дальше говорить о толпе, то специалисты советуют также тем или иным способом повышать индивидуальность толпы, к примеру, снимая людей на видеокамеры. В этом случае действует такой эффект. Люди, видя, что их снимают, начинают думать, что "наверное не зря снимают, наверное потом разбираться будут. А ведь могут и посадить...". Здесь важно не то, что человек думает, а сам факт того, что он начал думать. В толпе нет индивидуумов, а когда они начинают появляться, толпа может распасться. Сначала начинают думать несколько человек, потом все больше и больше, и затем по механизму циркулярной реакции (*см. главу 8*) отрезвление наступает у все большего количества людей. Но в "боевых условиях" снимать на видеокамеры реально не всегда просто. Если видеокамеры просто стоят вдалеке, то они могут наоборот вызвать агрессию. Аналогичная ситуация возникает, когда съемку ведут агенты (тем более, что это для них весьма небезопасно).

---

### **Примечание**

Основываясь на этих данных, авторы в свое время предложили сконструировать ...летающую видеокамеру, использование которой в ряде случаев дало положительные результаты. Здесь "убивается сразу несколько зайцев". Во-первых, ведется съемка, что, как уже говорилось ранее, приводит к "возвращению индивидуальности" отдельных членов толпы. Во-вторых, то, что съемка ведется столь необычным образом, отвлекает внимание толпы от основных событий, превращая тем самым толпу в оказионную.

В ряде случаев агрессивную толпу имеет смысл превратить в паническую. Такие случаи известны. Однако количество таких случаев очень ограничено, т. к. паническая толпа в плане возможных негативных последствий мало чем отличается от агрессивной. Потому что, грубо говоря, если вы пригоните вертолет, и сбросите с него на толпу кучу змей, то с большой долей вероятности, вы эту толпу превратите в паническую. Только она передавит сама себя. Про змей это, конечно, шутка, но если вдруг решите так делать, то сбрасывайте их на периферию толпы, и понемногу. Если периферия начнет разбегаться (а ей есть куда бежать, в отличие от ядра толпы) и будет кричать "Змеи, змеи", то постепенно разбежится и вся толпа. А если сбросить тех же змей на ядро толпы, в самую ее гущу, то люди с немалой вероятностью просто передавят друг друга. Кстати, для многих толп просто самого факта появления вертолета в непосредственной близости от толпы хватает для того, чтобы превратить толпу в охаивонную.

## Музыкальный танк

Продолжая разговор про управление толпой, рассмотрим такой интересный факт. Толпой, оказывается, можно управлять с помощью музыки. Причем для разных видов толпы музыка должна быть разной. К примеру, известно, что панику провоцируют звуки высокой частоты (кто не слышал женского визга, так разрушающе действующего на психику). А для достижения обратного эффекта необходимы звуки более низкие, поэтому, как правило, когда умирят толпу, из динамиков слышится мужской баритон.

В 70-х годах в одной из африканских стран придумали так называемый *музыкальный танк*, который представлял собой обычный бронетранспортер и "стрелял музыкой" из своих внушительных динамиков. Причем музыка эта была ритмичная. Толпа "ловила на ритм" и постепенно начинала двигаться в такт ритму. Тем самым энергия вместо агрессии уходила в пляску. Правда, по своей воле "соскочить с ритма" практически никому не удастся. Известно множество случаев, когда люди в толпе, двигаясь под звуки ритмичной музыки, доводили себя до изнеможения.



### **Примечание**

Вспомним первый пример, в котором после слова "Пожар!" начинается массовая паника. Известен случай, когда двум психологам, знакомым с методами управления толпой, в аналогичном случае удалось такую панику прекратить. Когда в зале кинотеатра раздались крики "Пожар" и толпа обезумевших людей бросилась к единственному выходу, психологи не растерялись и стали ...громко хлопать в ладоши и громко выкрикивать ритмичные звуки: "Раз! Раз! Раз-два-три! Раз! Раз! Раз-два-три!". И люди стали ритмично пританцовывать, паника была прекращена.

## **Интернет-реклама оператора сотовой связи**

В 2001 году в Москве появился новый оператор сотовой связи. Что само по себе совершенно не удивительно. Удивительным было другое: несмотря на то, что данный оператор на первый взгляд практически не вел никакой рекламной кампании, через пару месяцев о его появлении в курсе была уже вся Москва и Подмосковье. Оказалось, что реклама все-таки проводилась, и вели ее всего несколько человек. Они "всего-навсего" сидели в различных чатах и форумах, включаясь в любой разговор, касающийся мобильной связи. Причем действовали они очень мудро, говоря о достоинствах нового "OpCoCa" так, что их виртуальные собеседники ни сном, ни духом не ведали, что их "виртуальные визави" получают за это деньги, и вообще все это не что иное, как рекламная кампания. Говорят, что вся эта акция была проведена усилиями всего пяти человек.

Вообще известно, что самая действенная реклама — это та реклама, когда товар рекламируют друзья и знакомые. К примеру, 60% покупателей одной из моделей КПК (карманного персонального компьютера) сказали при опросе, что купили эту модель, потому что так посоветовали их знакомые и друзья. Примерно такие же данные имеют различные туроператоры, согласно которым 45% людей выбирают турфирму на основании того, что о ней хорошо отзывались их знакомые. Как я понимаю, в приведенном примере делался упор в том числе и на этот фактор, что на самом деле не очень сложно. Достаточно стать "своим" в ка-

ком-нибудь чате, и посоветовать потом что-то купить или, как в данном случае, сказать, что "а по мне более выгоден вот этот новый сотовый оператор". По нашей прикидке до 30% посетителей чата могут на это "купиться".

Вообще, должен сказать, что цифры эти весьма серьезные. И по их значению, и по тем выводам, которые из них вытекают. Из них, в частности, следует то, что традиционная реклама, стоящая, вообще говоря, немалых денег, эти деньги, скажем так, не очень оправдывает.

### **Примечание**

В чем мы, увы, не раз убеждались на собственном опыте. К примеру, организовав в своем городе Скорую Компьютерную Помощь, мы поначалу, как честные люди, разместили нашу рекламу на автобиллоборде (кто не знает, — это такая газель, у которой вместо кузова рекламный щит). Причем добились того, что этот "биллоборд" стоял в самом людном месте города: прямо рядом с выходом из центрального вокзала. Так вот, за месяц его стояния только три человека, обратившиеся к нам, сказали, что узнали о нас от этого "борда". И таких примеров только на примере своей деятельности мы можем привести немало: почти все традиционные виды рекламы, которые мы использовали в нашей деятельности — это впустую "вгроханные" деньги. И такой точки зрения сейчас придерживается все больше руководителей. Отчасти это происходит, конечно, и по вине большинства самих рекламщиков, которые форменно обнаглели, действуя по принципу "Дайте деньги, гарантий — никаких". Происходит это потому, что рекламный рынок, как и любой другой рынок, на котором крутятся серьезные деньги, уже поделен. И влезть в него весьма не просто. Должен сказать, что, услышав однажды примерно такую фразу, мы настолько обозлились, что позволили себе использовать свои знания, скажем так, в мошеннических целях. В результате чего реклама провисела 4 месяца, а денег за нее мы не заплатили ни копейки. А поскольку юридически по всем статьям мы были правы, незадачливому рекламодателю осталось только развести руками.

...Поэтому мы считаем, что постепенно многие будут обращать внимание на рекламу с помощью "социопрограммистских штук", и понемногу будут отходить от рекламы традиционной. Что нас очень радует потому, что для рекламы с помощью методов социального программирования, в первую очередь, нужен ум, а не деньги и блат, благодаря которым одной компанией в городе скупаются все фасады зданий этого города.

## "Убийство" форума

Конечно, если с помощью социального программирования можно делать рекламу, то можно и антирекламу. Приведу один пример, все остальное делается по аналогии. Некий социальный хакер за пару месяцев в одиночку развалил один известный форум, существовавший до этого несколько лет. Как он это сделал? Очень просто. Превратил форум в "помойку". Ругался, нападал на администрацию, "вызывал на дуэль модераторов", совершал явные провокаторские действия. А поскольку он был весьма не дурак, то все сообщения писались "на грани фола", т. е. вроде бы и провокационное сообщение, а и удалять по большому счету не за что. В общем, занимал он на этом форуме типичную антилидерскую позицию.

---

### **Примечание**

Об антилидерах подробно написано в *главе 8*.

Причем действовал он из-под нескольких ников.

---

### **Примечание**

*Ник* (от англ. *nick*) (или, более полно, *никнейм* (*nick name*)) — псевдоним, который посетители Интернета часто себе выбирают для того, чтобы под этим псевдонимом оставлять сообщения в различных форумах, чатах и т. д. Многие активные пользователи Интернета привыкли отождествлять себя и других уже не с реальным именем, а с ником. Это весьма интересный феномен Интернета в психологическом плане. Дело в том, что имя, которое нам дается с рождения, выбирается не нами. Известно немало случаев, когда из-за того, что человеку не нравилось свое имя, он "не мог найти себя". Никнейм выбирается сознательно самим человеком, и нередко становится вторым именем...

Это в том числе помогло ему достаточно быстро создать вокруг себя антилидерскую группировку из уже реальных посетителей форума. Дело в том, что когда он писал из-под нескольких ников, то он как раз создавал видимость того, что "он не один", т. е., что антилидерская группировка уже существует. Схема простая: "раскручивается" один антилидерский ник, который становится известным и узнаваемым на форуме, а затем к нему как бы прилипают остальные посетители форума, недовольные поведением

администрации. Примыкают сначала фиктивно, т. к. из-под всех этих ников действует один и тот же человек, а потом уже и реально, когда к этой группировке начинают примыкать реальные посетители форума. В конце концов форум становится таким полем боя, на котором продвигать что-либо (товары, идеи...) становится практически невозможно.

Вообще тем, кто держит на сайте форум-нужно быть очень внимательным. Даже если ваш форум никто не собирается "убивать", ваши менеджеры на форуме могут "наговорить лишнего", что будет являться лакомым кусочком для конкурирующей разведки.

Основной залог успеха форума — это грамотная политика поведения на нем и грамотное *модерирование*. Это очень важно. Так как только в этом случае форум будет маркетинговым плюсом. Во всех остальных случаях он может стать большим маркетинговым минусом.

### ***Примечание***

---

*Модерирование* — это контроль за поведением посетителей на различных форумах, чатах и т. д. и за той информацией, которую они размещают в своих сообщениях.

Основные правила "ведения форума".

- Ни в коем случае не вступать ни в какие переговоры с провокаторами и различными "виртуальными террористами". Слава богу, в отличие от террористов реальных, виртуальные никого не берут в заложники, и можно позволить себе с ними не разговаривать. А просто безжалостно уничтожить. Модерировать, в смысле.

### ***Примечание***

---

В этом плане нас несказанно удивило поведение одного известного человека, который содержал свой форум, и после того, как его испоганили, решил в качестве последней меры на "переговоры с террористами". Мы уж не знаем, чего он им там говорил, для нас удивителен сам факт подобных переговоров. Ты же много видел в жизни, и тебе лучше других должно быть известно, что с провокаторами вести переговоры нельзя. Переговоры, кстати, вероятно не помогли, т. к. форум вскоре перестал существовать. А форум был очень неплохой.

- ❑ Желательно, чтобы модератор не был участником форума. Это нужно для сохранения его принципиальности, которую проблематично сохранить, если ты сам участник дискуссий. У нас именно так и сделано: модератор не является участником дискуссий на форуме.
- ❑ Модератор должен быть умным и уравновешенным человеком. Это положение, казалось бы, очевидно, но как раз это правило нарушается очень часто. Нередко, к примеру, можно видеть, как модератор начинает подряд удалять все сообщения человека, который его оскорбил. Такое, конечно, недопустимо.
- ❑ Действия модератора не обсуждаются, и это должно быть прописано в правилах форума, которые обязательно должны быть (для справки вариант правил, которые действуют на форуме IT-студии SoftTime, приведен далее). В этих правилах должно быть написано, в каком случае модератор приступает к своей работе. Чтобы все без обид было.
- ❑ На форуме обязательно должен быть человек, который очень компетентен в обсуждаемых вопросах. В любом специализированном форуме полемика сразу прекращается после ответа эксперта, который приходит и дает грамотный, и иногда, единственно верный ответ. Все — полемизировать не о чем.
- ❑ Если вы держите специализированный форум, не советую вам заводить на нем разделы "за жизнь". Это с точки зрения управляемости самый поганый раздел, который только можно придумать, поскольку взгляды на жизнь у всех разные. И переругаться всем, отстаивая свои взгляды, ничего не стоит. А ругань на форуме превращает его в помойку (если он, конечно, не создан специально для ругани). Как сказано в предыдущем правиле, полемика сразу прекращается после ответа эксперта, который приходит и дает грамотный ответ. А в жизни экспертов, увы, нет.

Теперь приведем те правила, которыми руководствуемся мы на наших форумах.

## Правила форума PHP на SoftTime.ru

### Тематика форума

На форуме обсуждаются вопросы, посвященные программированию на PHP. А так же установка, настройка и модификация Web-приложений, распространяемых IT-студией SoftTime.

Вопросы, посвященные работе форума, следует обсуждать в форуме "Разное", а СУБД MySQL и Web-серверу Apache в форумах MySQL и Apache соответственно.

### Правила общения на форуме

При создании новой темы старайтесь, чтобы ее название соответствовало сути обсуждаемого вопроса. Не рекомендуется создавать темы с названием "Помогите", "SOS", "Какой я дурак!", "Возникла проблема, не знаю, как решить" и т. д. Названия тем в форуме — это как название разделов книги в оглавлении, т. е. средство, предназначенное для удобства навигации и поиска информации. Поэтому темы с подобными названиями будут исправляться модератором.

Старайтесь писать без грамматических ошибок. Многие люди органически не выносят текста, содержащего грамматические ошибки, тем более что зачастую слова изменяются до неузнаваемости и их просто невозможно прочитать.

### Запрещается:

- грубое, хамское и оскорбительное отношение к посетителям форума, — уважайте участников форума, будьте вежливы друг к другу;
- помещать сообщения рекламного характера;
- обсуждать политику модерирования;
- использовать ненормативную лексику;
- писать бессодержательные сообщения, из которых невозможно извлечь информацию для решения проблемы;
- писать отдельные предложения или названия тем только ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ, т. к. у посетителей может возникнуть впечатление, что на них кричат. Если хотите акценти-

ровать внимание на отдельном моменте текста, то используйте теги выделения текста.

Все сообщения, попадающие под раздел "запрещается", будут удаляться или редактироваться модератором.

## Распространение слухов

Сколько слухов наши уши поражает...

*В. С. Высоцкий*

Слухи — явление всем известное и в социальном программировании часто используемое. Пример того, что можно натворить, если грамотно "работать со слухом", приведен ранее в примере, где мы рассуждали, каким образом силами одного человека или небольшой группой людей можно организовать соляной, вино-водочный, хлебный или любой другой кризис...

В этом разделе поговорим о гораздо более интересной вещи, о том, как можно управлять распространением слухов.

### **Примечание**

Данный раздел написан на основе статьи Helio Fred Garcia "A 50-Year Old Mathematical Formula Is Key Tool in Managing Crisis Communications" и книги Гордона Оллпорта и Лео Постмана "Психология слухов" (1947 г.)

*Слух* — это информационное сообщение, которое распространяется между людьми, как правило, в устной форме, без предоставления доказательств его достоверности.

Ключевые слова в этом определении — "без предоставления доказательств его достоверности". Естественно, когда люди разносят слухи, в свое "информационное сообщение" они вкладывают смысл о том, что оно достоверно:

— Да ты что, я сам по радио слышал... А потом то же самое еще по телевизору говорили! И знаешь кто? Сам губернатор...

Таким образом, основной закон распространения слухов гласит, что *"слухи распространяются только тогда, когда нет объективных критериев достоверности слухов, но людьми этот слух воспринимается как правдивая информация"*. Из этого

закона следует очень важное следствие о том, что "если относительно какого-то предмета или события есть достоверная информация, то в такой среде слух распространяться не может". Простой пример: если все знают, что Волга впадает в Каспийское море, то слух о том, что она впадает куда-то в другое место — совершенно не живуч. Иначе говоря, вероятность его распространения равна нулю.

В своей книге "Психология слухов" ее авторы приводят очень важный вывод: при отсутствии объективной информации люди прогнозируют развитие событий на основе своих субъективных ощущений. Это означает, что если человек не владеет реальной информацией относительно того или иного события, то он придумает свою трактовку этого события, представив это событие так, как оно ему видится.

Главный закон степени распространения слухов гласит, что **"Степень распространения любого слуха прямо пропорционально зависит от его значимости для слушателя и степени неопределенности его содержания"**. Этот закон еще называют *законом Оллпорта—Постмана*.

Формула для приближенного вычисления динамики распространения слуха имеет следующий вид:

$$R \approx i \times a$$

и называется *формулой Оллпорта—Постмана*.

Здесь:

- $R$  — область распространения слуха, интенсивность его распространения, длительность существования и степень доверия слуху;
- $i$  — степень значимости слуха для слушателя или читателя, если он окажется правдивым;
- $a$  — степень неопределенности или сомнительности слуха.

### **Примечание**

Важный момент состоит в том, что отношение между значимостью и неопределенностью мультипликативное ( $a$  не аддитивное), т. е. если один из этих факторов равен нулю, то слуха не существует (слух не может существовать при наличии только фактора неопределенности или только фактора значимости). Таким образом,



к примеру, для того чтобы разрушить слух, нужно либо "занулить" его значимость для слушателя, либо исключить неопределенность в его содержании.

Оба параметра в формуле Оллпорта—Постмана имеют значение от 0 до 10, соответственно максимальное значение, которое может принимать  $R$ , равно 100 (самый высокий уровень области распространения слуха).

### **Примечание**

Конечно, эта формула — эмпирическая, т. к. ее основные параметры определяются субъективно. В литературе есть работы на тему большей "математизации" этой формулы, но они пока еще далеки до того, чтобы применять их в реальной практике.

Повторимся, что самое важное следствие из этой формулы состоит в том, что если хотя бы один из параметров равен нулю, то слух исчезает. Таким образом, даже если в том случае, если значимость слуха о каком-то событии равна 10, когда люди получают реально достоверную информацию об этом событии, слух исчезает.

Вспомним пример с соляным кризисом. Значимость слуха можно приравнять к максимальной, т. к. соль употребляется всеми, т. е. слух о том, что соль может исчезнуть с прилавков, значим для любого человека. Степень неопределенности информации тоже была очень высокой, т. к. узнать о реальном состоянии дел почти всем людям было неоткуда, и значение этого параметра было близко к 9, а то и к 10. Иначе говоря, значение  $R$  находилось в пределе от 90 до 100, поэтому слух и получил такое распространение.

Результат наблюдений за циклом развития новостей показал, что можно выделить следующие определенные периоды развития новости, а также определить то время, когда существует возможность для наилучшего управления слухом.

### **□ 45 минут**

Первые 45 минут развития слуха — наилучшее время для наиболее полного контроля над ситуацией. Слух еще не распространился широко, и этой информацией располагает лишь ограниченное количество людей.

### **Примечание**

Так действовал, к примеру, оперативный штаб Билла Клинтона во время его президентской кампании в 1992 году. Этот штаб как раз и был создан для быстрого реагирования на слухи. Выявляя и оперативно реагируя на слухи, команда Клинтона быстро ликвидировала негативную информацию или использовала ее в интересах будущего президента США, в силу чего избирательная кампания Клинтона в 1992 году была очень успешной.

Если не удалось среагировать на слух в течение первых 45 минут, он начинает распространяться.

#### **□ 6 часов**

После того как информация получила широкую огласку, ситуация начинает выходить из-под контроля. Еще можно управлять слухом, может быть, даже ликвидировать его, но теперь сделать это будет гораздо сложнее. Как правило, если информация попала в эфир, она будет активно обсуждаться в СМИ по меньшей мере в течение шести часов. Все больше журналистов начнут работать над этой темой и слух распространяется со все большей скоростью. Если история появилась на одном из каналов телевидения, то крайне высока вероятность того, что она появится и на других каналах. На 6-часовом периоде еще можно исправить ситуацию "небольшой кровью".

#### **□ 3 дня**

В это время слух попадает в газеты и, можете быть уверены, будет на слуху еще несколько дней. После того как пройдут первые публикации в ежедневных газетах, начинают появляться комментарии экспертов в тех же газетах, а так же на телевидении и радио.

Если и на этом периоде не удастся управлять слухом, что правда, уже крайне сложно, то он будет активно распространяться и обсуждаться еще как минимум две недели.

#### **□ 1—2 недели**

Это тот период, в который выходят еженедельные газеты и различные аналитические программы для телевидения. Это последний период, в который можно, правда уже ценой весьма

значительных усилий, остановить слух. Если этого не сделать на этом этапе, то слух может быть раздут до масштабов грандиозного скандала, с которым уже не всегда можно справиться.

...О том, что социальные хакеры уделяют огромное внимание работе со слухами, говорит, в частности, следующий пример, в котором хорошо показано, как умело распространенный слух может сорвать неплохо подготовленную избирательную кампанию. В одном городе в качестве кандидатов в депутаты Госдумы баллотировался один известный медиамагнат. До тех пор, пока до выборов оставалось полтора суток, все шло хорошо, и все аналитики предсказывали этому кандидату победу на выборах. Что, в общем-то, было не удивительно, т. к. по сути противников у этого кандидата не было. Но кандидат выборы проиграл. Потому что за день перед выборами, когда люди вышли на улицы, они увидели, что весь город обклеен листовками, в которых содержался текст, написанный якобы от имени вдовы одного известного и популярного в народе журналиста, убитого несколькими годами ранее. В листовках вдова журналиста просила народ этого города не голосовать за медиамагната, т. к. тот причастен к убийству ее мужа. ...Ясно, что все это было умело подстроеной провокацией, и что вдова ничего такого, конечно, не писала. О чем она потом сама официально заявила. Но дело уже было сделано. Кандидат выборы проиграл. За него не проголосовал почти никто. Хотя, повторимся, денег в эту избирательную кампанию было вложено немало, а вот такой, в общем-то, тривиальный ход, пиарщики кандидата просчитать не смогли. Что, естественно, говорит об их невысоком профессионализме. Потому что они, как минимум, сделали две большие ошибки. Во-первых, зная о том, что слух о причастности кандидата к убийству журналиста циркулировал по стране давно, хоть и вяло, они в своей избирательной кампании не обратили на этот факт совершенно никакого внимания. Чего делать было совершенно нельзя. Во-вторых, они, расслабившись от высоких предварительных рейтингов, совершенно упустили из внимания два последних дня перед голосованием. Между тем, известно, что все грамотные провокации совершаются именно в это время, с тем, чтобы не дать команде кандидата времени на грамотную реакцию.

## Цыганки с картами...

Цыганки сами по себе вообще прекрасные социальные хакеры, а "цыганские мотивы" в социальном хакерстве — это вообще "отдельная песня". Известно, что в одном городе существовал даже целый "цыганский батальон" социальных хакеров, прекрасно владеющих психологией, которые гипнотизировали чуть ли не целые фирмы, заваливаясь в них всем "табором". Ну а пока они гипнотизировали, один-два человека из их "батальона" делали то, зачем они собственно и пришли... Но здесь мы хотим рассказать о другом, очень простом и красивом примере того, как с помощью цыганок переманивали сотрудников из одной фирмы в другую. Представьте себе, перед вами, как социальным хакером, поставлена задача переманить очень перспективного сотрудника из фирмы X в фирму Y, которая вас и наняла. Как это можно сделать, мы говорили в предыдущей главе, а вот как эта задача однажды была решена на основе "цыганских мотивов".

Этого сотрудника пытались переманить уже не однажды, т. к. на нем, собственно, все и держалось. Но — не получалось. Такой вот несговорчивый сотрудник оказался. И тогда в ход пошло социальное хакерство. Довольно далеко от места его работы и, естественно "чисто случайно", к сотруднику подошли две цыганки с предложением погадать. Он, как разумный человек, от этого отказался, но и "цыганки" были весьма опытные. Можно сказать, "старшие офицеры цыганского батальона" к нему подошли. На его "не надо" просто пожали плечами и, когда он отошел на несколько шагов, крикнули ему вслед "А ведь у тебя дочка болеет, милый" и отправились не спеша от него. Поскольку подробное досье на этого сотрудника было собрано заранее, "цыганки" знали не только то, что она болеет, но и чем болеет и даже как ее лечить. Что и рассказали незадачливому сотруднику, когда он их сам догнал. А заодно и всю его жизнь ему пересказали. Правдиво, конечно. И между всеми этими рассказами заодно и сообщили ему, что "не в том месте работаешь милоч, оттого и все твои неприятности". "Плохое это место, вижу — кустов много рядом, помойка (краткое описание места расположения фирмы, в которой на данный момент работает сотрудник)... Плохая энергетика.

Другое место тебе нужно, другое. Иди туда, где две улицы пересекаются, большое здание и большие двери (у переманивающей фирмы был весьма здоровый офис, о котором в городе знали все, и очень вычурные огромные двери). И все у тебя будет хорошо". После такого количества правды о себе он мог поверить уже во что угодно. И через несколько дней, когда догадался о каком здании толковала ему цыганка, ушел.

## **Психологические основы социального программирования**

Основную мысль на предмет того, почему многие люди становятся добычей социальных хакеров, можно выразить в одном тезисе: потому что мы в 90% случаев действуем (живем) на автопилоте. В наш "бортовой компьютер" заложено несколько моделей (программ) поведения, между которыми мы время от времени переключаемся. Более того, список этих программ в настоящее время уже достаточно известен. В том числе и социальным хакерам, которые заставляют выполнять людей свои указания. Самое интересное в том, что переключаемся мы между этими программами по определенным сигналам, которые тоже, в общем-то, известны. В простом примере с пожаром, который мы рассматривали самым первым примером социального программирования, сигналом служило слово "Пожар!". После того как сигнал прозвучал, начала работать программа, в которой написано, что "если "Пожар", то надо бежать".

### ***Примечание***

---

Интереснейшие данные на этот счет есть у зоологов. Суть в том, что животные переключаются между программами, определяющими их действие при помощи специальных звуков, которые они сами издают. К примеру, два самца дерутся друг с другом. Потом один из них сказал "кри-кри", и драка тотчас прекратилась. Смотреть на это крайне забавно. А дело все в том, что у данного вида "кри-кри" означает переключение на мирную программу. И не виноватся этому "кри-кри" самец, сколь агрессивным бы он не был, не может. У него эта программа врожденная. В данной ситуации различие между нами, когда мы действуем на автопилоте, и животными лишь в том, что у нас, людей, эти навыки приобретенные, а у животных, судя по всему, врожденные.

## Эксперимент Лангера

Психолог Э. Лангер провел очень простой эксперимент. Он заставлял одного из испытуемых подойти к очереди и пройти без очереди. И выяснил, что почти 90% людей разрешают пройти вам без очереди, если вы скажете примерно так:

— Разрешите мне пройти без очереди, потому что я очень спешу.

А вот если попросите так, — "Разрешите мне пройти без очереди", — то количество желающих вам уступить уменьшится вдвое.

Первоначально Лангер думал, что в первом случае уступают из-за того, что испытуемый аргументировал свою просьбу тем, что он очень спешит. Однако потом, проведя третий эксперимент, он выяснил, что это не так. А в третьем эксперименте испытуемый сказал так:

— Разрешите мне пройти без очереди, потому что мне очень надо.

И опять количество разрешивших было около 90%. На основании чего Лангер сделал вывод, что ключевое слово здесь "потому что". Таким образом, людям можно указать любую причину, и они уступят. Потому что люди хотят знать причину того, почему они делают то или иное действие, т. е. слово "потому что" выступало сигналом для запуска у людей программы уступчивости.

## Живущие в мире программ

Изучая психологию, приходишь к выводу, что мы действительно большую часть времени живем в мире программ, лишь иногда отключая "автопилот", и переходя на "ручное управление". Давно известно, что люди, как правило, с большой неохотой что-то анализируют и осмысливают, предпочитая в большинстве случаев действовать на "автомате". И реагируют на ситуации, как правило, стереотипно. Мыслительный же анализ подключается только тогда, когда люди этого хотят. Таким образом, если человек захочет помыслить, он помыслит, а во всех других случаях среагирует стереотипно. Захотеть подумать человек может, к примеру, тогда, когда вариант действия на автопилоте не проходит, скажем, потому, что может привести к гибели человека. Но самое поразительное, что даже в этом случае люди не всегда берут

управление в свои руки. Известна масса примеров, когда команда судна, видя и понимая, что капитан совершает гибельную ошибку, все равно не вмешалась в ситуацию и не взяла управление в свои руки. Не собой, не кораблем. И судно гибло. Если бы они отключили свой "автопилот", они перестали бы думать стереотипно, вмешались бы в действия капитана, и трагедии бы не произошло. Как мы увидим дальше, эти люди действовали в рамках программы "Поклонение авторитету", которая оказалась даже сильнее страха потерять свою жизнь.

### ***Примечание***

---

Я был свидетелем потрясающей истории. Представьте себе: два водителя инструктора автошколы поехали на автомобиле автошколы. Таким образом, у второго водителя, который сидел на пассажирском сиденье, тоже была педаль тормоза. Первый инструктор был очень титулованный, этакий "инструктор инструкторов", или как говорят на флоте "капитан-наставник". И что вы думаете? Они врезались в дерево на какой-то проселочной дороге. Выжили, но получили сильные повреждения. А водитель по какой-то причине просто отключился, и направил машину в дерево. Бывает такое, даже с инструкторами. Пикантность ситуации в том, что второй водитель, сидя на пассажирском сиденье, ничего не предпринял, хотя прекрасно понимал, что происходит и чем все закончится. Он даже инстинктивно не нажал педаль тормоза. Когда я его спросил, почему он так сделал, он пожал плечами и ответил: "А черт его знает, я считал, что он знает, что делает". Вот она, сила программы. К счастью, все-таки некоторые люди могут взять управление ситуацией в свои руки, и трагедии удастся избежать.

## **Основной метод действия социальных хакеров**

В *главе I* мы рассмотрели схему Шейнова, показав, что она работает применительно к социальной инженерии. Но в этой схеме мы рассмотрели частные случаи манипулирования человеком, т. е. мы увидели, что нужно сделать в том случае, когда человек уже готов к манипулированию, и рассмотрели в первых двух главах различные примеры манипулирования. Теперь же, рассмотрев некоторые основы социального программирования, мы можем ответить на более общий вопрос: а почему люди готовы к

манипулированию и как их к этому подготавливают? На этот вопрос несложно ответить, зная о том, что люди действуют в рамках заложенных в их бортовой компьютер программ. Что делает социальный хакер? Он просто переключает теми или иными способами человека на выполнение той программы, которая ему нужна в данный момент. К примеру, на *"программу уступчивости"*. Зная сигналы, по которым происходит это переключение, это сделать даже не очень сложно. Вот примерно так люди и программируются. Таким образом, по сути, социальный хакер подходит к человеку и говорит ему "кри-кри", что служит для человека сигналом к переключению на определенную программу. Это, конечно, общее рассуждение, далее мы рассмотрим более конкретные примеры.

### **Примечание**

Помните, в *главе 1* мы говорили о людях, которые, как в примерах К. Митника, не могли отказать ни одному человеку в его просьбе. В том числе и социальным хакерам на их просьбы, весьма небезобидные. Говоря на языке социального программирования, эти люди жили по программе уступчивости или их к выполнению этой программы подводили.

Самое интересное в том, что большинство из нас, за исключением специалистов, практически ничего не знает об *"автоматических моделях нашего поведения"*. А ведь именно эти модели делают нас крайне уязвимыми по отношению к той группе людей, которых мы называем социальными хакерами, которые прекрасно осведомлены о том, как эти модели работают, и что нужно сделать, чтобы переключить человека с одной автоматической модели поведения на другую.

А теперь снова сделаем небольшой экскурс в зоологию и увидим, что социальные хакеры существуют не только среди людей, а и среди животных.

Известно два близких рода жуков, причем самки одного рода крайне кровожадны, а в другом роде и самцы и самки весьма миролюбивы. Естественно, что самцы миролюбивого рода предпочитают избегать самок кровожадного рода, и этим самцам и в страшном сне не привидится, что они будут спариваться с этими кровожадными самками. И что вы думаете? Кровожадные самки



сумели разгадать и воспроизвести способ, которым самки миролюбивого рода приглашают своих самцов к брачным играм. И стали воспроизводить эти способы ухаживания. У самцов миролюбивого рода, не заметивших подлога, включалась "программа ухаживания" и они летели в смертоносные объятия кровожадных самок.

Превосходит же всех по части эксплуатации так называемый "жук-бродяга", который с помощью разнообразных ухищрений заставляет муравьев считать, что он — тоже муравей. И этому "социальному хакеру" муравьи дают приют в своих жилищах, а жук еще вдобавок отвечает на это черной неблагодарностью: поедает яйца муравьев, а иногда и их самих. Интересно, что жук-бродяга до такой степени программирует муравьев, что они на него никогда не нападают, несмотря на то, что он может сожрать весь муравейник.

Вернемся к людям. Известен случай, когда группу испытуемых молодых людей подвергли воздействию химического препарата, имитирующего хорошие вагинальные запахи (во избежание дурных последствий название препарата приводить не буду). Так вот после этого молодые люди давали очень хорошие характеристики тем женщинам, на которых без воздействия препарата даже и не смотрели.

Программу "уступки" мы уже рассмотрели, теперь рассмотрим еще несколько стандартных программ, по которым мы действуем.

### **Примечание**

Конечно, этот список не будет полным, т. к. для того, чтобы рассмотреть все известные на данный момент программы, нужно только по ним писать отдельную книгу. В данной же книге мы ставили перед собой цель показать, что, во-первых, люди могут программироваться и, во-вторых, рассмотреть различные примеры такого программирования.

## **Программа "взаимопомощь"**

Суть этой программы в том, что мы стремимся отплатить добром тем людям, которые нам сделали какое-то добро. Стремление вы-

полнить эту программу зачастую превышает все доводы рассудка. Приведу простой пример о том, как действовал один угонщик машин. Он не спеша ехал по трассе и останавливался, чтобы помочь тем, кто в этой помощи нуждался. К примеру, у одной девушки спустило колесо, и он помог ей его поменять. Благодарная девушка естественно сказала слова благодарности и "что если вам вдруг потребуется помощь, я всегда к вашим услугам". Помощь потребовалась через два месяца, когда этот "благородный человек" попросил ее одолжить ему ее машину. И — одолжила! Потому что была запущена программа, предписывающая ей оказать ответную помощь этому человеку. Одолжила навсегда.

### **Примечание**

---

Этот случай произошел несколько лет назад. Сейчас в России именно данная схема невозможна в связи с новыми правилами автострахования.

Аналогичным способом пользуются и другие мошенники.

## **Программа социального подражательства**

### **Примечание**

---

Эту программу еще называют программой "социальной оглядки", а известный специалист в области психологии влияния Р. Чалдини называет ее "принципом социального доказательства".

Помните, мы ранее в этой главе рассматривали пример про "соляной кризис"? Это как раз один из примеров действия программы социального подражательства. Из других примеров, рассмотренных в разных главах этой книги, можно привести так называемую циркулярную реакцию в толпе (см. главу 8) и эффект Вертера (см. главу 6). Программа социального подражательства — мощнейшее оружие влияния социальных хакеров на других людей. Суть этой программы в том, что человек определяет, какие поступки являются правильными, определяя, какие поступки считают правильными другие люди. Таким образом, *мы считаем свое поведение в той или иной ситуации правильным, если видим, что другие люди делают точно так же, и, соответственно, неправильным, если видим, что так как мы никто не делает.*

### **Примечание**

Естественно, нельзя считать, что если мы действуем в рамках какой-то программы, то это плохо. В любой программе есть свои плюсы и свои минусы. Вернее, плюсы-то у каждой программы разные, а вот минус общий на всех. И состоит этот минус в том, что, т. к. большую часть своего времени человек проводит "на автопилоте", действуя в рамках тех или иных программ, он становится крайне удобной мишенью социальных хакеров.

Теперь рассмотрим различные примеры действия программы социального подражательства. Начнем со всем известных.

## **Клакеры**

*Клакеры* — это хлопальщики, специально приглашенные и замаскированные под обычных гостей и зрителей люди, которые в нужное время должны подавать всем зрителям пример, хлопать или смеяться, в общем, задавать необходимую реакцию зрителей. Люди, видя, что другие хлопают или смеются, тоже начинают делать то же самое, поскольку действует программа социального подражательства.

## **Формирование очереди**

На основе программы социального подражательства работает один очень простой, но действенный рекламный ход: для того чтобы товар лучше покупался, нужно сформировать около него очередь покупателей. Ведь люди как думают: "Ага. Очередь? Значит вещь стоящая".

## **Пробки на трассе**

Недавно, едя на машине из Пскова в Нижний Новгород, попали под Ногинском в жуткую пробку — за 5 часов проехали 30 км. Каково же было наше удивление, когда оказалось, что причин для пробки совершенно не было: мы то думали, впереди какая-то жуткая авария или что-то в этом роде, а впереди пробка просто кончилась и началась пустая трасса. А если вспомнить про программу социального подражательства, то удивляться то, оказывается, и нечему. Потому что очень большое количество пробок формируется "на пустом месте", из-за пары-тройки невыдержан-

ных водителей. Допустим на трассе случился какой-то совершенно небольшой затор, вследствие чего движение слегка замедлилось. Ну поворачивал кто-то, чтобы съехать с основной магистрали, или гаишник кого-то остановил (как было в нашем случае). Те водители, которые сзади и не видят с чем связано замедление, начинают думать, что впереди какая-то авария. Особо невыдержанные из тех, кто так думает, начинают метаться по всей трассе, вылезать на полосу встречного движения, и вот именно из-за них и получается пробка. Потому что на них начинают смотреть другие водители, и уже не два водителя, а пять начинают метаться по трассе. Потом десять, пятнадцать, пятьдесят. И пошел лавинообразный эффект. Сработала программа социального подражательства. А потом получается пробка, т. к. всем выехавшим с трассы на полосу встречного движения или на обочину нужно вернуться на трассу, и они начинают истерично моргать поворотниками, чтобы их "впустили". И по такому принципу небольшое замедление движения превращается в "мертвую пробку".

### **Примечание**

Еще немного о том, как из-за программы социального подражательства возникают аварии на трассе. Представьте себе, что два водителя одновременно вышли на полосу встречного движения и пошли на обгон. Казалось бы, ничего страшного, если бы не одно но. В этом случае может сработать программа социального подражательства у третьего и четвертого водителей, которые тоже решат пойти на обгон с выездом на полосу встречного движения. А теперь подумайте, что видят и как рассуждают пятый, шестой и все остальные водители. Они видят, что сразу четыре машины, мигая поворотниками, вышли на полосу встречного движения. Значит, впереди какое-то препятствие, которое нужно объезжать! И вот уже почти все водители выезжают на полосу встречного движения... А тут и до аварии недалеко.

## **Собираем толпу из ничего**

Еще в 1969 году трое американских психологов провели такой эксперимент. Они встали на центральной улице одного из городов, и уставились вверх. Просто стояли и молча смотрели вверх. За одну минуту они собрали около себя толпу народа, которая тоже уставилась вверх. По статистике этих ученых около них

"постояло" 80% (!) всех проходящих мимо них людей. Мы проверяли этот эксперимент — все именно так и происходит.

### **Примечание**

Если такой эксперимент будет проводить один человек, — скорее всего, ничего не получится. Потому что одному человеку подражать никто не будет, а вот группе людей, пусть и не большой, уже будут.

Мы также несколько усложнили эксперимент, и в одном городе провели "чайную акцию". Представьте себе, на площади города сидит по-турецки несколько человек (кто не умел сидеть по-турецки, просто сидели на газетке) и пьют чай. Вокруг них ходит милая и симпатичная девушка и этот чай разливает. Всем проходящим мимо несколько девушек тоже предлагали испить чаю вместе с уже пьющими. Нам было интересно, сколько человек к нам присоединится, несмотря на кажущуюся абсурдность ситуации (на центральной площади города на асфальте по-турецки расселись люди и из пиал пьют чай). В общем, через полтора часа эксперимент пришлось свернуть, т. к. количество желающих присоединиться стало превышать разумные пределы.

## **Плохой форум**

...Часто от "форумчан" приходится слышать, что вот мол, ваш форум хороший, а вон тот плохой, потому что там ругаются, всех куда-то посылают и т. д. И люди на том форуме плохие, а у вас хорошие. Первое, может быть, и верно. Действительно, форум может быть хорошим, а может быть и плохим. А вот люди, как правило, одинаковые, за исключением некоторых отморожков, коих в процентном отношении не так и много относительно процента нормальных людей. Просто на "плохом форуме" часть людей изначально задала "плохой тон", а дальше свое дело уже сделала программа социального подражательства.

## **Программа социального подражательства и реклама**

Очень часто в различной рекламе можно встретить такой слоган: — Два миллиона человек уже сделали ЭТО, сделай и ТЫ!

Что скрывается за словом ЭТО, совершенно не важно, главное, что подобный слоган у многих активизирует программу социального подражательства: ведь два миллиона человек не могут ошибиться, значит, и мне срочно нужно в их ряды.

## **Программа социального подражательства — причина смерти**

В этом разделе мы приведем пример того, как действие программы социального подражательства стало причиной смерти человека. ...Молодого человека убивали пятеро отморозков на глазах у огромного количества народа. Часть из людей шла по улице, это был еще не поздний вечер, часть видела происходящее из окон своих домов. Потом те же люди видели, как он полночи лежал, истекая кровью во дворе одного из домов... И ни один человек не то чтобы не помог, но даже не позвонил ни в милицию, ни в скорую помощь. И люди эти были не какими-то особыми бездушными существами, нет, они были такими же, как и мы с вами, людьми. Когда их спрашивали, зачем они так сделали, вернее, почему они ничего не сделали, они сами были в замешательстве, и не понимали причин своего поведения...

Таких примеров — очень много.

Аналогичный пример приводит в своей книге "Психология влияния" Р. Чалдини. Разница лишь в том, что там убивали девушку. Тоже на глазах более полусотни людей. Этой истории было посвящено множество статей в журналах, и никто не как не мог понять, как огромное количество "людей добрых", оказались... Ну просто "не знай кем" оказались.

В одном из российских городов девушку, которая, переходя через реку по мосту, подошла к трем хулиганам, которые издевались над бездомной кошкой, эти самые хулиганы, за то, что она за бедную кошку заступилась, избили. Насмерть. И потом выкинули с этого самого моста в реку. За время избиения, по мосту ходили люди, проезжали машины, и... Думаю, вы уже знаете ответ: не помог никто. И никто не вызвали милицию. Свидетелем этого насилия был мой знакомый, который проезжал в это время на машине по этому мосту и который поступил точно так же, как и все остальные.

Я его спрашивал:

— Вить, ну почему ты не помог?

— Ты знаешь, не хотел вмешиваться. Сам понимаешь, жена, двое детей сопливых...

— Вить, все понимаю. Но не работает твоя версия. Ты мог не вмешиваться, ты мог отъехать на пятьсот метров от места избивания, чтобы тебя ненароком не убили, и позвонить в милицию. Не исключено, что твой звонок спас бы жизнь человеку. Это-то нетрудно было сделать?

— Не знаю, почему так получилось...

Одного моего знакомого в десять часов вечера летом, в июне (еще очень светло), во дворе дома, избивало шесть малолетних хулиганов. Люди входили и выходили из подъездов, проходили мимо, наблюдали за происходящим в окна, и никто даже не позвонил в милицию. Более того, потом, когда он два часа лежал без сознания, никто не вызвал скорую помощь. Когда их потом спросили, почему они хотя бы скорую помощь не вызвали, они сказали, что "мы думали, что это пьяный". Их спрашивают:

— Вы же видели как его избивали?

— Видели.

— И видели, что он после этого лежал, не двигаясь?

— Видели.

— И вы подумали, что он пьяный?!

— Ну да.

— Вы что подумали, что пока его били, он тайком из кармана доставал фляжку и к ней прикладывался?!

— Ну нет, конечно.

— Так почему же вы подумали, что он пьяный?!

— Ну не знаю...

...Когда я узнавал про такие случаи, я терял веру в человечество. ...Может быть мы все глупые? Или садисты? Спустя время вера в человечество возвращалась, я шел в библиотеки (Интернет тогда еще только развивался), и, смотря работы психологов, видел, что

случаев, подобных описанному, десятки тысяч. По всему миру. Я снова терял веру в человечество. А потом понял, что, вероятно, это какой-то закон. И снова читал работы психологов, которые также пытались найти ответ на вопрос, "почему же, большое количество людей, наблюдавших все эти трагедии, как правило, не приходят на помощь? И причем сами потом не могут найти объяснения своим поступкам"? И вот такая картина сложилась в результате этой "работы с литературой".

Самый потрясающий вывод, к которому пришли ученые, заключается в том, что во всех подобных случаях помощь не оказывается потому, что ...наблюдающих очень много. Невероятно, казалось бы? Но именно так и есть. Потому что, когда много наблюдающих, снимается личная социальная ответственность у каждого конкретного человека. И он думает примерно так: "Ну, наверное, это уже кто-то сделал".

Вторая причина состоит в том, что работает программа социального подражательства. Которая в данной ситуации заключается в том, что когда люди не уверены, как именно нужно поступить, большинство из них оглядывается на других людей. На то, как они поступают в той же ситуации. А теперь очень важный момент. Относительно того, как многие люди поступают в аналогичных ситуациях. А поступают они хладнокровно и жестоко. Вопрос — почему? — очень важный. Дело в том, что большинство исследователей считает, что происходит это из-за того, что очень многим людям хочется казаться хладнокровными и жесткими. Подробное объяснение, почему так, выходит за рамки данной книги, хотя и очень интересно. Если коротко... Многие из нас реально не являются жесткими и жестокими. Но очень хотят именно такими выглядеть. Наверное, потому что слишком много терпели издевательств и унижений от уличных хулиганов, старших по должности, или младших по должности, от которых зависим... Не важно от кого. Важно то, что нередко в жизни мы поступаем не так, как нам бы хотелось. А поступаем зависимо. Зависим же мы от более сильного, по нашему мнению, человека. От хулигана того же... Которому отдаем все свои деньги. Потому что ему ответить "Нет!" страшно. Для этого нужно действительно быть жестким. Но, не будучи таковыми, мы отдаем ему деньги, а



потом кидаемся на более слабых, чем мы родственников, на прохожих тщедушных... В общем, действуем, как тот самый хулиган, **применяя свою силу только к тому, кто нам не сможет ответить**. Вы, наверняка, уже поняли, что надевая маску хладнокровия и жесткости, мы представляем себя таким линкором, которому все "по колено". И шагаем по жизни, как Бэтмен из вчерашнего фильма, который просто шел с каменным лицом, перешагивая через убитых, не слыша стонов раненых, не обращая внимания на умирающих. Таким образом, таким поведением мы просто повышаем свою самооценку(!), которую кто-то когда-то опустил.

...Когда это понимаешь, уже несколько по-другому начинаешь относиться к своим поступкам. И говоришь "Нет, это совершенно не приемлемо", когда это действительно нужно сказать, а не спустя несколько часов после этого. Своему ребенку на просьбу "Папа, поиграй со мной в шахматы..."

Кроме того, имеет место быть так называемый феномен социального невежества, который заключается в том, что в непонятной ситуации люди оглядываются на других, и если видят, что никто не озабочен, то решают, что все в порядке. Это исследования американских психологов Латане и Дарлея 1968 года.

Эти ученые также проверили очень любопытный эксперимент. Молодой человек разыгрывал на улице припадок эпилепсии. В том случае, когда около него в момент "начала припадка" находился один прохожий, он получил помощь в 85% случаев, а если рядом оказывалось несколько наблюдателей "припадка", то помощь оказывалась лишь в 35% случаев. Из этих исследований следует очень важный вывод: нет, мы не являемся обществом бездушных отморожков, и веру в человечество терять рано, но очень часто адекватной оценке ситуации нам мешает присутствие других людей, на поведение которых мы оглядываемся, прежде чем принять решение. А они, естественно, оглядываются на наше поведение.

### ***Когда не работает программа социального подражательства***

---

Программа социального подражательства не работает у людей с высоким уровнем личной ответственности. Этот высокий уровень может быть следствием той или иной профессии: к примеру, док-

тор, если он действительно доктор, а не просто лицо с медицинским образованием, не пройдет мимо человека, которому стало плохо. Это может быть следствием жизни в экстремальных условиях: люди, ранее жившие в регионах с плохими погодными условиями (Крайний Север, к примеру), и приехавшие затем в наши теплые края, не проедут мимо водителя, машина которого заглохла и который просит помощи. Как там на севере не проезжают, так и здесь не проедут. Потому что там, если проедешь, других машин за тобой может и не быть, а когда пурга и мороз, то неоказание помощи такому человеку может привести к его гибели.

А теперь, после всего вышесказанного — важный практический момент.

Представьте себе, что вам вдруг стало плохо. Всякое бывает в этой жизни. Вы тяжело осели на асфальт, прислонившись к стене дома. И вам ну очень надо, чтобы вам оказали помощь. Как следует из сказанного ранее, к вам может никто и не подойти. Человек будет оглядываться на поведение других людей, и если те пройдут мимо, то пройдет мимо и он. Чтобы не допустить такой ситуации, вам нужно снять неопределенность, и открыто и четко сказать людям, что вам нужна помощь. Более того, нужно говорить это не всей толпе вообще, а какому-то конкретно выбранному индивиду, смотря прямо на него:

— Девушка в белом, с белой сумкой! Помогите мне. Мне плохо и мне нужна ваша помощь.

В этом случае вероятность того, что помощь будет оказана очень высока, потому что вы, обращаясь к конкретному человеку повышаете его индивидуальность, и он уже, скорее всего, не станет оглядываться на действия других, и не станет сомневаться на предмет того, пройти ему мимо или все-таки остановиться.

## **Как легко обанкротить банк**

Известно, что если вдруг все люди разом заберут из банка свои деньги, он обанкротится. В мире известен не один случай, когда программа социального подражательства приводила к банкротству банков в рекордно короткие сроки. Происходит все примерно так. У банка образуется очередь. Причем, самое смешное, это может быть не обязательно очередь тех, кто решил снять свои вклады. Толпа людей около банка может собраться совершенно

спонтанно, к примеру, мог сломаться проезжающий мимо банка автобус, и люди просто вышли из него и создали около банка массовку. Другие же люди могут подумать, что это очередь из клиентов банка, которые пришли снимать свои вклады. А дальше работает программа социального подражательства: "мол, если столько людей снимают вклады, то, значит, и мне надо!". И вот так из-за нелепой случайности банк может за один день оказаться банкротом. Случаи, проходившие именно по такой схеме, известны. И в мире вообще и в России в частности. Были ли это действительно нелепые случайности, или эти случайности были умело подстроены людьми, знавшими толк в социальном программировании, остается только догадываться.

## Программа действия авторитета

Излюбленная программа тех социальных хакеров, которые занимаются социальной инженерией. Суть этой программы в том, что как только человек, являющийся авторитетом для некоторой группы людей, отдает приказ на выполнение того или иного действия, те люди, которые входят в эту группу, начинают автоматически исполнять приказ, переставая думать. Проще говоря, если я считаю вас авторитетом (знаю, что вы — авторитет), то как только вы скажете "Сделай то", я тут же побегу это делать, не задумываясь над тем, а нужно ли вообще-то это делать. Помните во введении к этой книге мы приводили пример, как 75% сотрудников компании ответили на письмо системного администратора, в котором он требовал сообщить им свой пароль? Сработала программа действия авторитета. Ведь для рядовых пользователей ПК системный администратор представляется таким "компьютерным богом", действия которого нужно выполнять беспрекословно. Вот они и выполнили.

Мы тоже проводили много подобных экспериментов, и наши цифры примерно такие же, как у английских исследователей. Чтобы эксперимент удался, нужно выполнить лишь одну нехитрую вещь: найти для человека, которого ты хочешь заставить выполнить какое-то действие, авторитета, и выступить от его имени.

В литературе был описан эксперимент, когда на сестринский пост в районную больницу позвонил человек, и, просто представив-

шись доктором этой больницы (даже не назвав фамилию!), сказал какие назначения нужно срочно дать больным из 20 и 15 палаты. Невероятно, но сработало! Несмотря на всю грубость эксперимента! Из 20 медсестер, над которыми проводились эксперименты, только две категорически не стали выполнять назначения такого "врача" и доложили о происходящем дежурному доктору. Еще десять пошли выполнять назначение, решив, что доложат позже. А восемь просто пошли выполнять назначения, и ничего никому докладывать не собирались. Почему так получилось? Исследователи сходятся во мнении, что у медсестер сработала программа "действия авторитета". Для младшего медицинского персонала доктор — авторитет и его слово непререкаемо. И, что особенно важно, данный эксперимент показывает, что для того, чтобы включилась программа "действия авторитета", совершенно не нужно, чтобы в этот момент был рядом какой-то реально авторитетный человек. Для того чтобы программа запустилась, достаточно просто сыграть роль "авторитетного человека".

### **Примечание**

Скажу честно, когда я узнал о результатах этих экспериментов, стало страшновато. И я точно знаю, что если бы этот "врач" действовал по всем принципам социального хакерства, назначение пошли бы выполнять даже те две медсестры. Должен честно сказать, что, к счастью, знаю и такие больницы, где этот номер не пройдет совершенно. Но, увы, их список невелик.

Да, казалось бы, поведение медсестер в указанном примере — верх безрассудства и хочется думать, что это были просто какие-то особо неумные медсестры какой-то конкретной очень провинциальной больницы. Но... Этот эксперимент в разных вариациях проводился не в одной больнице и проводился в разное время разными исследователями. И результаты были более-менее похожие. Я сам по договоренности с главврачом одной из больниц провел подобный эксперимент. Мы решили посмотреть, будут ли давать медсестры назначения пациентам, минуя лечащего врача и вообще весь персонал данной больницы, если меня представить каким-то очень уважаемым доктором. В назначенный день я с "делегацией" других "уважаемых докторов" с большой помпой приехал в указанную больницу. Роли были отрепетированы и вы-

учены, и мы пошли на обход. Так как роли были выучены хорошо, подлога никто не заметил. Мы ходили около больных, кривились, качали головами, выслушивая, какие назначения им прописали. В общем, вели себя до безобразия авторитетно. Естественно, все это видели медсестры. Около одного из больных, страдающего мигренью, я особенно "разавторитетничался", т. к. сам страдал этой болезнью, и знал про нее почти все, включая публикации двухмесячной давности, вышедшие в американских журналах. Я цитировал выдержки этих статей вперемешку с абзацами из булгаковской "Мастер и Маргарита" (один из героев этого романа, Понтий Пилат, тоже страдал этой болезнью), в припадке эрудиции даже нарисовал несколько химических формул тех лекарств, которые назначают при этой болезни (я могу свободно изъясняться с медиками на их языке, т. к. работал раньше медбратом, немало оказывал первую медицинскую помощь в разных ситуациях, и имею, среди прочих, высшее химическое образование). ...В общем, в нашей авторитетности убедились даже скептики.

### **Примечание**

Что интересно, при дальнейших расспросах выяснилось, что самым авторитетным признали не меня, хотя я был представлен аудитории как "самый-самый" и кидался умными терминами направо и налево, а "доктора" из нашей компании, который ...вообще ничего не говорил. Ни слова. Роль у него такая была. Он либо осуждающе молчал, либо кривился, либо смеялся в голос над смешными, по "его мнению", назначениями, и делал все это "очень в такт". Но за все время не сказал вообще ни одного членораздельного предложения.

А потом мы собрали медсестер и стали давать назначения, отменяющие назначения лечащих докторов. Причем назначения мы давали "убийственные" в прямом смысле этого слова. Это, грубо говоря, когда больному с гипертонической болезнью назначается лекарство, повышающее давление. А потом мы отлавливали этих медсестер у палат, потому что они пошли эти назначения выполнять. Не посоветовавшись ни с кем, кроме нас.

Казалось бы, глупость. Ну не может так быть. Ну не может даже самая малограмотная медсестра давать больному кофеин при ги-

пертонической болезни... Ну глупость это. Потому что то, что кофеин повышает давление знает, наверное, почти все население земного шара. И не надо быть "семи пядей во лбу", чтобы сообразить, что "доктор" таким назначением просто хочет совершить руками медсестры форменное убийство. Казалось бы, "этого не может быть, потому что не может быть никогда". И однако... Эта глупость совершается. Как совершается много других "глупостей", и немало примеров приведено в этой книге. Изучая социальное программирование, мы уже научились, когда видим, что какой-то поступок ну вообще никак не поддается объяснению с точки зрения здравомыслия, обращаться к социальному программированию и анализировать этот поступок с этой точки зрения. Как правило, в большинстве случаев "алогизм" удается объяснить. ...Когда мы обсуждали этот наш эксперимент, я сам отказывался верить в только что увиденное своими глазами. Но с другой стороны. Вспомним достаточно известный пример из мира зоологии, со стадом баранов, прыгающим в пропасть вслед за своим вожаком. Если "убедить" вожака стада прыгнуть в пропасть, то все стадо последует за ним. Вот уж, казалось бы, большую глупость сложно представить: что бараны, не знают, что там, впереди пропасть? Знают прекрасно: не первый год здесь пасутся и все дни до этого обходили эту пропасть стороной за сто метров. А сегодня вдруг взяли и прыгнули туда всем стадом вслед за своим вожаком. И почему так происходит? Срабатывает программа "действие авторитета", а дело доделывает программа социального подражательства. Аналогом такого "бараньего поведения" в мире человеческом являются коллективные самоубийства в сектах. Механизм действия тот же самый.

## ГЛАВА 4



# Построение социальных файрволов

В этой главе мы закончим разговор о методах построения социальных файрволов, начатый в *главах 2 и 3*.

## Работники-хакеры

Очень часто, когда речь заходит о безопасности предприятия, в том числе, когда дело касается социальной инженерии, мы защищаемся только от внешней угрозы, совершенно забывая о том, что опасность может подкрасться изнутри. Дело в том, что некоторые работники предприятия могут натворить бед похлеще, чем заброшенный в стан врага диверсант. И пока мы ищем, кто это нас атаковал снаружи, нас атакуют изнутри собственные сотрудники. Не стоит, конечно, огульно охаивать всех, немалая часть сотрудников честные и порядочные люди, но... Люди есть люди, а у людей есть пороки. И рассмотрение того, какие же из этих пороков наиболее губительны для предприятия и является целью этой главы.

### *Примечание*

Рассмотрение этого вопроса с точки зрения социальной инженерии представляет интерес потому, что именно на тех пороках, которые мы рассмотрим, и играют, как правило, социальные хакеры.

## Упрямые работники

Совсем не обязательно, что работник, который может развалить вашу организацию, должен быть вором, антисоциальным психопатом или спать и видеть, как бы взорвать организацию, причем желательно в тот момент, когда там будет все высшее руководство. Совсем нет. Он может быть просто очень упрямым и уверенным в том, что то, что он делает, он делает правильно и это не подлежит никакому критическому обсуждению.

Простой пример. Web-дизайнер фирмы, который абсолютно уверен в том, что "по части искусства он безгрешен", отвечающий на все критические замечания тем, что "в дизайне правил нет". И, если его не проконтролировать, он может нарисовать такое, что нанесет фирме маркетинговый урон намного больший, чем если бы хакеры сделали дефейс основной страницы сайта.

### **Примечание**

Проблема с такими дизайнерами, на наш взгляд, происходит из-за их малограмотности по части искусства вообще и изобразительно-го в частности. Дело в том, что в связи с резким развитием IT в эту отрасль (и в дизайнеры, и в программисты, и в системные администраторы, и в мерчандайзеры<sup>1</sup> и т. д.) пришло много "специалистов" с совершенно бессистемным образованием. Заметим, что речь идет не о самоучках, — мы сами не раз в своих книгах говорили, что самообучение это прекрасно, и сами приводили примеры того, как самоучки достигали таких высот, которые их коллегам с профильным образованием и не снились. Дело не в этом. Просто многие люди, желая "хапнуть много и побыстрее", упустили из внимания то, что образование, где бы оно не получалось, в ВУЗе ли или дома на диване, должно быть **системным**. Таким образом, если ты дизайнер, так изволь, хотя бы из уважения к своей профессии разбираться в изобразительном искусстве и отличать Ван Гога от Гогена. Некоторые же дизайнеры про Третьяковскую галерею знают только то, что она в Москве, Илью Глазунова считают известным композитором, а аббревиатуру RGB — надписью на кнопке в программе Photoshop. Если ты программист, так знай, пожалуйста, не только три оператора и пять функций в PHP. Если

---

<sup>1</sup> *Мерчандайзер* — это специалист по продвижению товара. В переводе с англ. глагол to merchandise означает, среди прочих его значений, "продвижение товара на рынке". — *Прим. авт.*



ты системный администратор, то не надо падать в обморок от просьбы запрограммировать маршрутизатор Cisco. В результате же того, что рынок наводнило множество дилетантов, складывается ситуация, когда при большом количестве предложений найти хорошего работника — это задача великая. Вот и приходится нередко многим руководителям действовать по принципу "из двух зол меньшее", что, увы, не всегда себя оправдывает, а нередко приводит к прямым и косвенным убыткам.

Другой пример. Главный инженер одной из фирм из года в год заказывал только то оборудование, к которому он привык, а тот факт, что оно уже морально устарело и клиенты хотят "свеженького", его совершенно не интересует. Самое плохое, что подобные люди искренне уверены в своей правоте, и ни о каком раскаянии не может быть и речи, наоборот: они весьма обижаются на любые критические замечания в свой адрес.

## **Недобросовестные работники**

Это такие, за которыми пока смотришь, они демонстрируют потрясающую деловую активность, но как только отвернулся, они работать перестают. В общем, все, как в известной поговорке "Кот из дому, — мыши в пляс".

### ***Анекдот в тему***

---

Известно, что 20% людей делают 80% работы. Недавно психологи открыли удивительный факт о том, что 80% людей считают, что входят в эти 20.

Проблема недобросовестности работников очень серьезна, т. к. в нынешних условиях жесткой конкуренции от работников зависит очень много: если ваши менеджеры плохо ведут себя с клиентами, то они тем самым напрямую уменьшают и объем продаж и снижают престиж фирмы.

### ***Примечание***

---

На самом деле это значит, что все ранее сказанное относится только к работникам младшего и среднего звена. Совершенно нет. Более того, когда тому или иному пороку подвержен кто-то из членов топ-менеджмента, это намного опаснее, чем подверженность тому же пороку рядовых сотрудников предприятия. Потому что, к примеру, руководитель, который ездит на встречи в нетрезвом ви-

де по своей диверсионной силе один заменит всех недобросовестных сотрудников предприятия. Или другой пример. Главный инженер одной из фирм называл в разговорах и с сотрудниками и с клиентами фирму, в которой он работает, "шарашкиной конторой". Естественно, после таких отзывов, ни о какой положительной мотивации в работе у сотрудников фирмы говорить не приходится, если "сам главный сказал, что наша контора шарашкина". Клиенты в такую фирму тоже вряд ли обратятся. Пикантность этого примера в том, что главный инженер считал контору "шарашкиной" потому, что, по его мнению, в ней в отвратительном виде была техническая и иная документация, которую как раз и обязан был вести главный инженер.

Встречается, кстати, и такая категория работников, которые всем своим видом показывают вам, что они делают вам одолжение уже только своим фактом присутствия на рабочем месте.

### ***Примечание***

---

Таких работников мы называем "Танцующий медведь". Поясним смысл названия. То что медведь танцует хуже профессионального танцора и даже простого человека — всем известно. И даже если медведя очень долго будут учить танцевать дрессировщики, то не исключено, что через несколько лет он начнет танцевать на уровне двухлетнего ребенка. Но ведь смысл то не в этом... Смысл в том, что медведь — танцует! Важно не то, что медведь плохо танцует, важно то, что он в принципе затанцевал! Так и с некоторыми работниками. Сидит такой сотрудник, несколько месяцев бумажки перебирает, по две штуки в день, а потом — бац! — и делает что-то интересное и действительно полезное. Хотя нормой является то, что ДЕЛО нужно делать каждый день. Но вместо того, чтобы сказать ему это, у вас из глаз хлыщут слезы умиления! И есть отчего: как же, наш Петя вдруг ДЕЛО сделал! Медведь затанцевал!

## **Расхитители**

### ***Анекдот в тему***

---

Главный бухгалтер пришел в фирму узнать, нет ли для него работы. Работодатель очень обрадовался и сказал:

- Прекрасно, а мы как раз ищем нового главного бухгалтера!
- А что со старым?
- Старого мы тоже ищем. Вместе с деньгами.

Если серьезно, то очень нередко персонал способен украсть гораздо больше, чем любые внешние воры. По данным Национальной Американской Ассоциации розничных торговцев Америки от 50 до 70% убытков организации приходится на кражи, которые совершают "свои".

### ***Примечание***

Согласно статистике процент честных людей равен 30 (что, вообще говоря, не так и мало). 50% готовы нарушить закон в том случае, если они будут уверены в своей безнаказанности. Оставшиеся же 20% готовы нарушить закон при любых условиях.

Мотивы краж могут быть самыми разными — от недовольства зарплатой до чисто kleptomанического стиля поведения (бывают такие работники, которые если что-то не украдут на предприятии, то считают, что день прошел зря).

К расхитителям можно также отнести и тех работников, которые наняты конкурентами для того, чтобы за определенную плату обслуживать клиентов не в своей фирме, а отправлять в конкурирующую. Очень частая ситуация. И очень опасная. Потому что, по сути, у вас в фирме находится агент конкурирующей фирмы.

## **Построение социальных файрволов**

В этом разделе мы снова поговорим о том, как не допустить того, чтобы ваша организация стала добычей социальных инженеров и социальных хакеров. Чтобы избежать повторов, мы не будем здесь приводить различные рекомендации на эту же тему, которые давались в двух предыдущих главах, а рассмотрим те моменты, о которых еще не говорили.

### ***Наблюдайте за сотрудниками на всех стадиях их развития в организации***

Любой сотрудник в организации всегда проходит три стадии развития:

- устройство на работу;
- этап работы;
- увольнение.

При приеме сотрудника на работу необходимо собрать о нем как можно больше сведений, с целью прогноза того, как он поведет себя в той или иной ситуации. Как правило, если вы не человек-рентген, такую проверку проще всего сделать с помощью стандартных психологических тестов, которые сейчас приведены практически на любом сайте по психологии. Также нужно определить, не принадлежит ли кандидат на должность к одной из тех категорий "неудобных сотрудников", классификацию и описание которых мы приведем далее в этой главе.

Основная проблема в соблюдении этого правила состоит в том, что за сотрудником, если и наблюдают, то только в период его устройства на работу. В лучшем случае — в период его работы на предприятии. И практически никто не проводит работу с увольняющимися сотрудниками, хотя они и представляют основную угрозу для безопасности предприятия. Во-первых, потому что нередко сотрудники увольняются, затаив, по объективным или субъективным причинам, злость на свое, уже почти бывшее руководство. А от злости и до мести недалеко. Во-вторых, сотрудников могут вынудить к увольнению конкуренты, попросив его уволиться не одного, а вместе с клиентской базой. И не допустить этого — основная задача службы безопасности предприятия или тех, кто выполняет ее функции.

### ***Примечание***

О том, как предостеречь сотрудников от такого неверного шага, подробно рассказано в *главе 2*.

### ***Не допускайте на своем предприятии существования алкогольно-сексуальных групп***

О том, что такое "алкогольно-сексуальная группа", подробно говорится в *главе 8*, хотя смысл того, чем в этой группе занимаются, прекрасно понятен из названия. С алкоголиками церемониться нельзя. Это сильные разрушители в любой организации.

### ***Лояльность сотрудников — самый главный социальный файрвол***

Если сотрудники лояльно относятся к своему предприятию и руководству, то большинство атак социальных хакеров пройдет мимо этого предприятия.

Что означает лояльность сотрудников? Это значит, что человек доволен работой на предприятии, как в моральном, так и в материальном плане. Иначе говоря, человек занимается интересной работой и получает за нее достойную, со своей точки зрения, оплату. Это сделать не просто, но к этому стоит стремиться. По сути, всех сотрудников можно разделить на четыре группы.

К первой группе относятся те сотрудники, которые довольны работой на предприятии, как в моральном, так и в материальном плане.

Ко второй группе относятся те, кому нравится своя работа, но в материальном плане они не получают достойного вознаграждения за свой труд. При этом относятся они к этому достаточно снисходительно, т. к. считают, что другой такой же интересной работы они не найдут, а на неинтересной работе они работать не могут. К этой группе относятся, к примеру, те научные сотрудники НИИ, которые влюблены в свою работу и проводимые ими исследования настолько, что, как сказано в одном юмористическом рассказе, будут ходить на работу даже в том случае, если за вход будут брать деньги.

Сотрудники третьей группы работают только за зарплату, которая их пока устраивает, а к любой работе они относятся только как к обязанности, которую нужно выполнить, чтобы получить деньги. Такие сотрудники всегда и во всем ищут только материальную выгоду. Это уже опасная группа сотрудников, т. к. известно, что денег много не бывает, значит, такого сотрудника почти всегда можно подкупить, заплатив ему сумму, от которой он не сможет отказаться.

И, наконец, сотрудников четвертой группы работа не устраивает не в моральном, не в материальном плане. Это — самая опасная группа, т. к. если на предприятии большинство сотрудников принадлежит именно к этой группе, то такое предприятие само себя разрушит, без всяких внешних атак.

Разумеется, руководитель должен стремиться к тому, чтобы его сотрудники в основном принадлежали к первой группе. Естественно, когда все сотрудники предприятия от топ-менеджеров до дворников принадлежат к первой группе — это идеальный вари-

ант, и, как всякий идеальный вариант, вряд ли достижимый. Очень неплохо, если к первой группе принадлежат хотя бы ключевые работники, от которых на предприятии многое зависит.

С точки зрения руководства, вторая группа тоже неопасна. А третья и четвертая группы — это уже группы риска.

Кроме того, лояльность сотрудников зависит еще и от того, какой способ управления принят на предприятии.

По большому счету существуют только два способа руководства:

- командный;
- управленческий.

Вот выбор стиля руководства и является самым важным.

Из названия ясно, что при первом способе вы командуете: "Пойди сюда, сделай то, потом это, отчитайся сначала за то, потом за это...". Примерно так. Как в армии, в общем. Ваши подчиненные при этом практически не имеют никакой самостоятельности, или очень небольшую. Виноватым при невыполнении какой-то задачи, естественно, будет тот, кто не выполнил ваш приказ. Командный способ имеет ряд неоспоримых достоинств: ощущение собственной значимости, возможность не подыскивать нужные слова и не объясняться за то или иное решение, быстрота выполнения задач... И так далее в том же духе. Нередко руководители такого типа действуют по принципу "боится, значит уважает". Боится-то, может и боится, тут спору нет. А насчет уважает... Это вряд ли.

Второй способ прямо противоположен первому. Если в первом случае вы говорите "Сделай это!", то во втором нужно сотруднику объяснить причину издания вами того или иного приказа. Труднее? Намного труднее, при первом способе. Хотя бы потому, что объяснить другим, почему они должны это сделать, часто намного труднее, чем придумать то, что надо сделать. Ну и еще потому, что командный стиль управления нередко предполагает приказы бессмысленные с точки зрения дела. Как в той же армии: увидел, что бойцы сидят и курят, значит, надо отдать приказать им побегать двести метров туда и обратно. Раз десять-двадцать, а то и тридцать. В общем столько времени, сколько до ужина осталось. Зачем? А просто, чтоб без дела не сидели. И чтоб знали, кто

тут командир. Согласитесь, что такие приказы при втором способе управления аргументировать трудно. Не будете же вы объяснять подчиненному, что отдали такой приказ потому, что это на вас просто блажь нашла. А можно (и даже нужно) вообще ничего не объяснять. Если условия к выполнению вашего создания уже созданы, то оно может быть уже выполнено еще до того, как вы его огласите. Заключили вы, к примеру, договор на создание программного обеспечения, поставили о нем в известность свою команду и ушли пообедать. А пришли — вам уже говорят, что и как нужно делать, кто это будет делать, и к какому сроку это будет сделано.

### **Примечание**

По мнению В. Тарасова<sup>1</sup>, идеальный руководитель в этом смысле — вообще с виду бездействующий. Как кажется бездействующим человек, управляющий стремительно несущимся парусником, по сравнению с гребцом на весельной лодке.

Красиво? Да, неплохо. Но таких результатов никогда не будет при командирском стиле управления. "От забора и до обеда?" Хорошо. Но только от забора и только до обеда. А после обеда — пошел-ка ты, гражданин начальничек, куда-нибудь... А если послать тебя пока не получается, ну что-ж... Подожди. Пока я на твое место не встану, и будешь ты тогда от ужина и до ужина...

Вот так вот, как правило, и бывает, когда преобладает командный стиль. В принципе, повторимся, — командовать намного легче. Но, правда, тогда уж и удивляться не надо некоторым вещам. К примеру, тому, что вы в отпуск уехать не можете из-за опасения, что пока вас нет, все развалится. И правильно опасаетесь. Потому что если не развалится, то уж двигаться точно ничего не будет. Или же удивляться тому, что в вашем коллективе, если его можно так назвать, процветает наущничество и сплетни, а может тому, что вас предадут. Вы то считали, что вас уважают, в смысле боятся, а оказывается, что подчиненные "спят и видят", как бы от вас сбежать и забыть, как вас звали. А вы потом говорите, мол,

---

<sup>1</sup> В. К. Тарасов — директор Таллиннской школы менеджеров, автор многих книг по вопросам менеджмента, управленческой борьбы и др. — *Прим. авт.*

предали... Да не предали. Это все равно, что сказать "стадо овец предало пастуха". Уж и кормил их и поил, и хлыстиком хлестал, и гулять выводил, и в загон загонял, когда темнело. И все время ведь послушно ходили стадом, а потом взяли и ушли, твари неблагодарные. Предатели, а не овцы. ...Проведем такой простой опыт. Возьмите стакан с водой и поршень, который по объему должен быть меньше стакана. И давите этим поршнем на воду. Куда она денется? Правильно, вытечет. Можно создать идеальные условия, чтобы диаметр поршня четко равнялся диаметру стакана. И снова давите. Что будет? Правильно — при определенной силе давления поршня, превышающей критическую, стакан лопнет. И вода, опять же, вытечет. Вас результат не удивляет? Вряд ли. Детский опыт, скажете. Результат очевиден и предсказуем. Потому что вода стремится освободиться от давления и занять свободный объем. И не только вода. Что угодно.

Теперь понимаете, почему при командном стиле управления удивляться тому, что ваши сотрудники разбегаются, или мечтают о том, чтобы вас разорвать где-нибудь в темном углу, не приходится. Детский опыт-то. И результат очевиден и предсказуем.

Поясним еще раз различие первого и второго способов на отвлеченном примере. Представьте, что вы — капитан корабля. В первом случае, командном, вы должны будете стоять на мостике все время плавания. Потому что от вашей команды (в смысле подчиненных) толку никакого, т. к. она может выполнять только ваши приказы, а значит, постоянно требуется ваше присутствие. Уходить с мостика действительно никуда не рекомендуется, хотя бы потому, что в ваше отсутствие корабль могут специально посадить на мель, или еще что-нибудь такое сотворить, чтоб и вам тоже "жизнь медом не казалась". Во втором случае вы можете вообще не выходить на мостик. Вернее, поначалу, пока всех своих первых-вторых и третьих помощников судовождению учите вы только на мостике и торчите. Вначале действительно придется немало потрудиться, в отличие от командного стиля управления. Зато потом можете вообще из каюты не вылезать, потому что все сделают и без вас. А если действительно понадобится — обязательно позовут. Потому что ваша команда это действительно команда. А не табун.



### **Резюме**

---

Ключевое слово командного стиля руководства — "заставить сделать", а ключевое слово управленческого стиля — "убедить сделать".

Понятно, что при командном методе управления никогда лояльных сотрудников не будет.

### ***Не создавайте незаменимых сотрудников***

Дело в том, что многие сотрудники, почувствовав свою значимость, начинают нередко попросту шантажировать руководителя. Почти в любой организации найдется пример на предмет того, что "Петра Петровича нельзя было уволить, чтобы он не вытворял, потому что он единственный знал, как все это работает".

### **Примечание**

---

Один из сотрудников достаточно крупного предприятия (Горно-обогатительного комбината) в одиночку за пару лет разработал систему управления хранением информации на предприятии. После того, как его несправедливо, по его мнению, обидели, он уволился, а через пару недель после его увольнения система рухнула. Не без его помощи, конечно. С документами возникла полная неразбериха. Как все работало, знал только он один. Руководству пришлось, скрепя сердце, пригласить его снова, конечно, на значительно большую заработную плату и более лучшие условия труда. Возникла идиотская ситуация, когда рядовой программист получал почти столько же, сколько главный инженер и руководитель. В чем, правда, они, безусловно, сами были виноваты. Нельзя допускать таких ситуаций, когда все зависит только от одного человека. В свою очередь, имеет смысл предостеречь и сотрудников, которые подкладывают такие "бьяки" руководству: последнее тоже бывает мстительным и имеет не один способ поквитаться. Именно так, кстати, и завершилась эта история.

Другая проблема состоит в том, что конкуренты, которые спят и видят, чтобы ваша организация перестала существовать, наверняка неплохо осведомлены о том, увольнение каких сотрудников критично для организации. И, будьте уверены, приложат все силы, чтобы этих сотрудников уволить.

### **Примечание**

---

Что и произошло с одной нижегородской компанией по настройке серверного оборудования, которая перестала существовать после

того, как из нее "уволители" главного (и единственного компетентного!) специалиста по серверам.

Еще один пример. Сотрудник одного солидного коммерческого банка создал компьютерную систему, которая управляла сетью банкоматов этого банка. Обо всех нюансах работы системы знал только он. Поэтому решение об увольнении этого человека означало еще и то, что работа всех банкоматов банка будет парализована. Сотрудник проработал в этом банке достаточно немалый срок, регулярно получая зарплату, чуть меньше, чем у президента этого банка.

### *Проводите инструктажи*

Проводите со своими сотрудниками реальные инструктажи, на предмет того, каким атакам может подвергнуться предприятие, и что конкретно взятый сотрудник может сделать на своем месте, чтобы этой атаке не произошло. Проведение инструктажей является обязательным. Дело в том, что человек может просто не знать, что та или иная проблема существует. А если и знает, то решит ее, в случае возникновения, гораздо быстрее, если будет четкий алгоритм решения проблемы. Потому что когда проблема возникает, то нужно ее решать, а не изобретать способы ее решения. Это желательно сделать заранее.

Многие руководители впадают в заблуждение насчет того, что инструктажи проводить не нужно. Что, мол, люди не глупые, и все сами все знают. Нужно, обязательно нужно. И дело не в том, что кто-то глупый. Просто если вы что-то знаете, то это совершенно не значит, что об этом осведомлен кто-то другой. У него не ваша голова на плечах, а своя. И на инструктажах человек, наиболее компетентно разбирающийся в проблеме, передает свои знания другим людям. Причем объяснять нужно даже самые, казалось бы, тривиальные вещи, чтобы не было никаких недомолвок. Чтобы не было, к примеру, так "ну это вы все знаете, поэтому это я пропущу, да и на этом я тоже не буду останавливаться, т. к. люди здесь не глупые собрались, в случае чего сами догадаетесь как действовать нужно, ну, в общем, все, инструктаж окончен".

## ГЛАВА 5



# Психологические аспекты подготовки социальных хакеров

Все нужно делать как можно более просто. Но не проще.

*А. Эйнштейн*

В этой главе мы рассмотрим такой важный вопрос, как психологическая подготовка социального хакера. Для того чтобы лучше понять действия социальных хакеров и методы, которые они используют, представим на одну главу, что социальные хакеры это мы, и нам нужно научиться действовать. Ведь для того, чтобы понять методы и предугадать шаги злоумышленника, иногда нужно уметь мыслить, как он. Для чего мы в течение этой главы и потренируемся в освоении некоторых методик, используемых социальными хакерами. Ведь главное отличие социальных хакеров от их жертв, пожалуй, только в одном: первые прекрасные психологи и умеют хорошо владеть собой. А быть хорошим психологом — это не только социальным инженерам нужно, а и нам, обычным людям. Хотя бы для того, чтобы уметь от этих самых социальных инженеров защищаться.

### **Примечание**

Конечно, тренировки — это дело не одного дня. Длительность и режим тренировок для каждого человека индивидуален и очень сильно зависит от доминирующего психотипа. Любое упражнение

в тренировках нужно повторять многократно, чтобы усвоить его на уровне рефлексов. Чтобы перед тем, как изобразить гнев на своем лице не думать десять минут, что вот мне сейчас нужно разгневаться, для этого надо вот эту мышцу напрячь, а вот эту расслабить. Это должно происходить автоматически, как автоматически бегают по клавишам пальцы пианиста. Который не думает, что сейчас я вот этот палец положу сюда, а вот этот вон туда, — если во время исполнения произведения он начнет так думать, то запутается в своих пальцах как та сороконожка. Да, поначалу вы можете сами себе казаться смешным во время некоторых тренировок, но не обращайтесь на это внимания. Это происходит только на начальном этапе, особенно, когда некоторые упражнения получают не сразу. Зато потом все будут восхищаться вашим мастерством.

## Тренировка мышц лица

Вы наверняка не раз слышали об *аутогенной тренировке*, или об *аутотренинге*, как ее еще называют. Вещь крайне важная, для самообладания собой, но сейчас нас интересует не расслабление мышц всего тела, а только расслабление мышц лица. Далее будут приведены несколько подобных упражнений, каждое из которых сначала выражает какую-либо эмоцию (напрягаем мышцы), а затем эту эмоцию стирает со своего лица (расслабляем). Для начала эти упражнения лучше делать перед зеркалом, чтобы вы точно могли убедиться, что эмоция, которую вы выражаете своим лицом, это именно та эмоция, а не какая-то другая. Чтобы не получилось так, что изображая праведный и великий гнев, вы изобразили улыбку беспомощного котенка-шалуна, которого застали на месте преступления. Набрав, таким образом, некоторый опыт в управлении своим лицом, вы сможете на фотографиях без всякого грима изображать непохожих друг на друга людей с разницей в возрасте лет в 20 (хотя это вы один, и промежуток между снимками два дня), и наоборот: сумеете сделать так, что сделанные с разницей в несколько месяцев фотографии будут неотличимы друг от друга.

Вот несколько упражнений.

### □ "Дерганый"

Изобразите человека, всеми мышцами лица которого овладел нервный тик. Веки дергаются, уголки рта дрожат, причем сна-

чала не сильно, не размыкая губ, а потом все сильнее и сильнее, так, что губы уже начинают самопроизвольно размыкаться. Задействуйте в этом дрожании как можно больше мышц лица. И — расслабление. Перестаньте дрожать. Кончиками пальцев рук, слегка касаясь поверхности кожи, поводите по вашему лицу, почувствуйте щекотку на всем лице и, через пару секунд, как только вам станет неимоверно щекотно, быстро разотрите лицо руками.

#### □ "Удивление"

Встаньте перед зеркалом. Изобразите на своем лице удивление, для чего на вдохе поднимите брови, а на выдохе их опустите.

#### □ "Гнев"

Сожмите губы, сдвиньте брови, раздуйте крылья носа, в общем, изобразите на своем лице маску гнева. Как вам эта маска? Страшно? Или смешно? Смешно быть не должно, должно быть страшно.

#### □ "Брюзга"

Опустите уголки рта, слегка напрягите подбородок, сожмите губы. И попробуйте из этой маски брюзги что-то сказать, к примеру, "да я все это и без вас знаю". Если хорошо поработали с лицом, то и голос у вас будет звучать как у брюзги, высокомерно и чуть скрипуче.

#### □ "Уставший"

Попробуйте сказать "да я все это и без вас знаю" тоном смертельно уставшего начальника, которому настолько надоели нерадивые сотрудники, что у него уже даже нет сил на то, чтобы ругаться. Проговорите это, изображая на лице усталость...

Вот такими нехитрыми упражнениями вы сможете добиться того, что ваш голос и ваша мимика со временем начнут автоматически подстраиваться друг под друга. И никто не сможет упрекнуть вас в неискренности, потому что если вы вдруг начнете гневаться, то ваше лицо тоже будет искренне выражать гнев, а если вдруг станете говорить тоном уставшего человека, то и на лице отразится усталость.

Придумывайте сами для себя эти упражнения, а также и выполняйте их, моделируйте самые различные эмоции. Поверьте, что когда вы научитесь владеть своим лицом, то все это сослужит вам огромную службу.

## **Переключение между психологическими типами**

Введение в психологическую типологию описано в *приложении 2* к этой книге. Посмотрите, какими разными могут быть люди, даже если смотреть на человека глазами какой-то одной из классификаций. Попробуйте поиграть в такую игру. Возьмем для примера шкалу Кречмера (*см. приложение 2*). Попробуйте сегодня быть циклотимиком, а завтра — глубоким шизоидом, одним из самых ярких примеров которого являлся Дон Кихот. А послезавтра станьте экстравертом. А на следующий день замкнитесь, впадая в глубокую интроверсию. А еще через день станьте циклоидом, у которого с четырнадцати до пятнадцати по московскому времени — радость, а с пятнадцати до шестнадцати — глубокая печаль. И у вас должно быть также. А еще через недельку попробуйте себя в роли глубокого шизоида, почти шизофреника. Что вы чувствуете? ...Мир двояк. Полная дезинтеграция вселенной. Что я здесь делаю, зачем прилетел я сюда со своей альфы ( $\alpha$ ) Центравра? Ведь здесь меня преследуют кремигральные сущности. Кто вы, иноки?! Прочь от меня! Зачем вы меня лапаете своими ручищами (это люди вас по плечу просто дружески хлопали, если вы уже настолько вжились в роль и не поняли в чем дело)? Прочь, я сказал! Не ломайте мои тайные системы... Я верю в агонию огня... Я занят теорией межвременного непостоянства в параллельных временных измерениях...

...А еще побудьте день флегматиком, день холериком, день меланхоликом, день обезьяной вертлявой, день — крокодиллом Геной.

...Если тренировки будут регулярными и качественными, то через некоторое время вы, как минимум, свободно воспроизведете практически любой психотип, а, как максимум, кроме этого, научитесь еще и определять, кто перед вами.

...Вот впереди вас идет человек, подождите, не обгоняйте его... Попробуйте вжиться в него — что он чувствует сейчас? Какой у него психотип? Не получается сразу сказать? Подстройтесь под него, под этот слегка шаркающий шаг, чуть сгорбленную спину, под движения рук. Посмотрите, как он двигает руками. Очень интересно... Он не дает им двигаться свободно, он их как будто тормозит — пошла рука в движение, вдруг встала как вкопанная и назад. Снова встала, и вперед. Прodelайте также. А как он несет сумку в левой руке, заметили? Как нервный рыбак леску все время поддерживает вверх, так и он свою сумку.

Тренируйтесь, благо для таких тренировок не нужно спортзалов, тренажеров и даже спарринг-партнеров. Идете, к примеру, до работы и тренируйтесь.

## Тренировка эмоций

Об этом написано много. Где-то правдиво, где-то намеками, где-то откровенно лживо, потому что не работает... Для того чтобы разобраться, потребуется отдельная книга, поэтому ограничимся намеками, и приведем несколько примеров.

К примеру, вы боитесь делать какое-то опасное дело. Не знаю что: лезть на большую высоту без страховки, прыгнуть с парашютом, погрузиться с аквалангом... Что угодно. И вы никак не можете отделаться от мысли, что с вами во время выполнения этого рискованного мероприятия что-то случится. Как этого можно избежать? Этого парализующего страха, что во время какого-то мероприятия с вами случится что-то страшное. А представьте себе, что уже случилось. И не завтра, во время выполнения "мероприятия", а сейчас, сегодня. Вот боялись вы, боялись этого завтра, а случилось все сегодня. Дом рухнул. Бывает нынче такое. Террористы, сами знаете. Или архитекторы и строители недобросовестные, которые в одном ряду стоят с теми, кто взрывает... Представили? Хорошо представили? Вжились в ситуацию? Проиграли ее до мелочей? Представили, как вас, еле живого, вытаскивали из-под завалов (счастливый случай еще!), потом два месяца в реанимации, полгода на больничной койке в общей палате, и еще два года реабилитации без гарантий восстановления под-

вижности рук и ног... Все хорошо представили? Про родственников не забыли? Что значит в каком смысле? В том смысле, что вам одному так повезло. Всем остальным не повезло. Вы остались один. Представили? А теперь представьте, что за 10 минут до всего этого кошмара, как дом рухнул, к вам спустился ангел-хранитель и предоставил выбор: или все будет так, как описано, или ничего такого не будет, но только вам вон то мероприятие, которое на завтра намечено и которого вы так боитесь, нужно выполнить. Что вы ему ответите? "Да хоть сейчас, да хоть десять раз в день и так на протяжении всей жизни, лишь бы вон то не случилось!" Посмотрите, как вы уже реагируете на ситуацию... И запомните эту ваше эмоциональное состояние, и включайте его тогда, как только начнете чего-то бояться...

Я сам так себя раньше настраивал... И другим помогало. Начиная от ведения переговоров, когда человек органически боится заговорить с другим человеком, и заканчивая вещами достаточно экстремальными. К начальнику боишься подойти? А представь, что тебе завтра врач скажет... Что скажет? Ну что все — "отговорила роща золотая"... В смысле, что все настолько запущено, что уже неоперабельно. ...Начальник говорите? Да кто он вообще такой!?!...

...Я тоже так бывает себе представляю. Не хочется, порой, на те или иные переговоры ехать, клиент сложный, нужно будет напрягаться, выдумывать чего-то... И тут же говорю себе: а представь, что завтра у тебя будут не переговоры... Нет, завтра у тебя будет кое-что покруче. Завтра тебе медпомощь придется оказывать... Троиm одновременно. В ДТП они попали, а ты рядом оказался. Одному массаж сердца непрямой нужно делать, потому как сердце встало, у второго кровотечение из бедренной артерии, а у третьего проникающее ранение грудной клетки, сопровождающееся пневмотораксом. А у тебя кроме рук своих нет ничего. И будешь ты метаться меж ними, как бешенный таракан. И будешь шмотки разрывать, чтобы какое-то подобие жгута из них сотворить для того, у которого кровотечение из бедренной... И будешь вырывать пакеты полиэтиленовые из рук прохожих, чтобы тому, у которого пневмоторакс помочь... И кому-то одному, как минимум, все равно вряд ли сможешь...



...Переговоры говорите, там у нас на завтра запланированы были? Сколько? Десять за день? И все клиенты психопаты? Боже, какая ерунда...

Другой пример. Надо вам, к примеру, вызвать рвоту. Не засовывая два пальца в рот, а сугубо усилием мысли. Возможно, и даже совсем не сложно. Вспомните, какие предметы вызывают у вас рвоту. И представьте их ясно и четко перед глазами. Если не получается так просто, то потренируйтесь, посмотрите на них, так чтобы до... До рвоты. А потом научитесь вызывать рвоту, чтоб без смотрения... Чтобы как только подумал, так сразу и... Зачем все это нужно? К примеру, это умение может пригодиться в "схватке" с уличными хулиганами, когда ситуация из разряда "их восемь, нас двое, расклад перед боем не наш...". А бежать некуда. Драться? Можно, и даже с победой, только личности из разряда очень сильно отмороженных, и их, чтобы они остановились, нужно только убивать, как собак бешенных. А после этого, не ровен час, что и "по этапу поведут". Нужно? Если нет, то можно использовать такой прием. Ну в смысле "обрвотиться". Помогает и нередко. Потому что мараться не хотят даже полные отморозки.

### ***Примечание***

Этому нехитрому приему я учил тех, кто уходил в армию в части с повышенным содержанием отморозков, дедовщины, т. е., если культурно выразаться. Помогало. В совокупности с другими приемами, такими как "эпилептический припадок", внезапный обморок и т. д.

"Высший пилотаж" в целенаправленном моделировании эмоций — суметь вызвать у себя "отключку сознания". Как это делается? А все так же, как и в первых двух случаях. Надо, к примеру, бойцу спецназа во время пыток не сознаться, когда его с особым пристрастием начнут допрашивать. А он — бац, — и в обморок, что твоя чувствительная барышня. А дело в том, что спецназовцу этому во время его подготовки к особо опасным миссиям вводили вещество, вызывающее потерю сознания, и заставляли запоминать его свои ощущения. И в случае чего, раз, — и в обморок. Да, конечно, без тренировок, и немалых, тут не обойдешься, но сам факт того, что это возможно сделать — уже немало.

Поскольку чуть ранее речь зашла о хулиганах, то приведу два собственных способа настройки на борьбу с оными. Если вижу, что никак не миновать полноконтактной встречи, перевоплощаюсь в роль садиста, которого не корми, а дай лишь зубы у кого-нибудь пассатижами выдрать. И в таком состоянии иду на встречу, попутно намечая, у кого первого буду что-то выдирать и, представляя, как после лишения какой-либо части тела эти бравые парни будут корчиться в муках. Ну, иди сюда! Чего ты хочешь? Чтоб я тебе ноги полизал? Да ради бога. На этот случай у меня дополнительная роль заготовлена. Вампира внезапного, который сначала нагнется и на колени встанет, ну чтоб ноги полизать, а потом внезапно, с диким-диким рыком, с воплями во всю мощь, рубанув себе рукой по губам, чтоб кровью изо рта на пол-улицы, — вперед! На них! С одним лишь желанием — разорвать на куски. ...Куда вы все побежали-то? Я ж сказал "иди сюда", а не отсюда. ...Какие-то хулиганы нынче пошли особо чувствительные.

## "Да" как "Нет" и "Нет" как "Да"

Умение говорить — это очень важно. Причем говорить не так, как вы обычно говорите, а так, как того требует ситуация.

### Анекдот в тему

---

— Штирлиц! Я знаю, что вы врите. Но почему-то я вам верю.

Простое упражнение для начала. Попробуйте сказать "Да" как "Нет", а "Нет" как "Да". Получилось? А теперь попробуйте сказать "Да", как это сказал бы:

- пылкий возлюбленный, которого его любимая подруга спросила, хочет ли он с ней провести остаток вечера...;
- никому не могущий отказать человек, который кроме "Да" ничего говорить не умеет (Ну, конечно, д-д-а-а-да);
- истеричная женщина (вон отсюДААААА!!!).

А "Нет" скажите как:

- кокетливая девушка, которая хочет сказать "Да", но ей этого не позволяют моральные устои;

- пьяный прапорщик;
- трезвый тракторист, который уже готовится выпить, но предложение об этом поступило раньше окончания рабочего дня;
- потрясенный чем-то человек (Нет, только не это...);
- убитый горем крокодил;
- игривая такса.

И так далее...

А теперь потренируйтесь говорить так, как показано на следующих карикатурах X. Бидструпа (карикатура "Манера говорить").

1. Вот так. Как старший сержант, который просто впечатывает свои слова в собеседника (рис. 5.1).

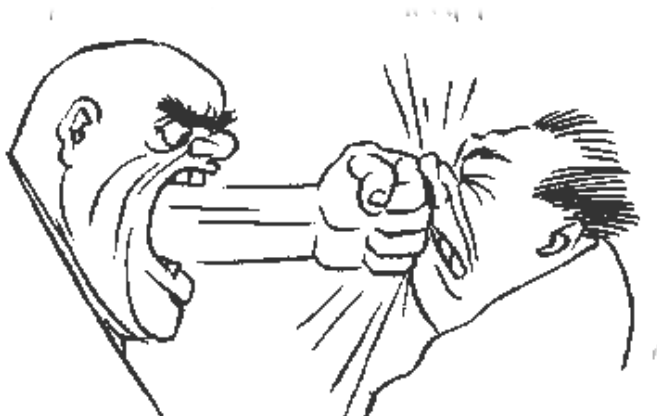


Рис. 5.1. Фрагмент карикатуры X. Бидструпа "Манера говорить"

2. Или вот так. Как полковник с провинившимся капитаном (рис. 5.2).

На этом оставим армию и перейдем к другим примерам.

3. Поговорите так, как говорил бы опытный ловелас, соблазняющий свою очередную пассию (рис. 5.3).
4. А теперь поговорите как социальный хакер, заманивающий в свою паутину очередную жертву (рис. 5.4).
5. Или как оратор, "затуманивающий" мозги аудитории (рис. 5.5).

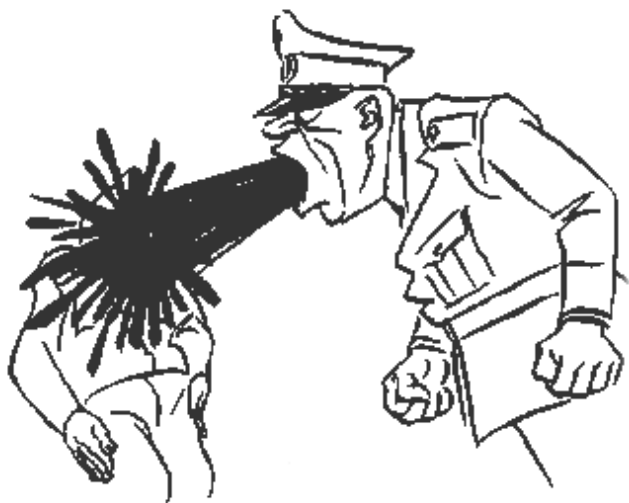


Рис. 5.2. Фрагмент карикатуры Х. Бидструпа "Манера говорить"

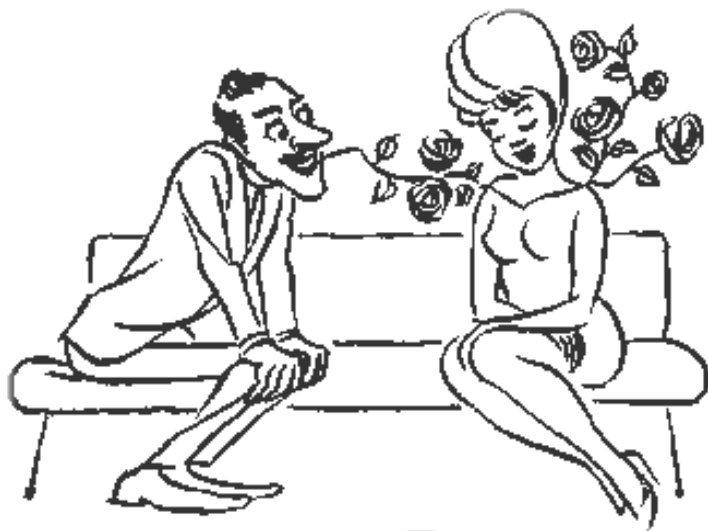


Рис. 5.3. Фрагмент карикатуры Х. Бидструпа "Манера говорить"



Рис. 5.4. Фрагмент карикатуры Х. Бидструпа "Манера говорить"



Рис. 5.5. Фрагмент карикатуры Х. Бидструпа "Манера говорить"

6. Или не аудитории, а конкретно взятому человеку (рис. 5.6).

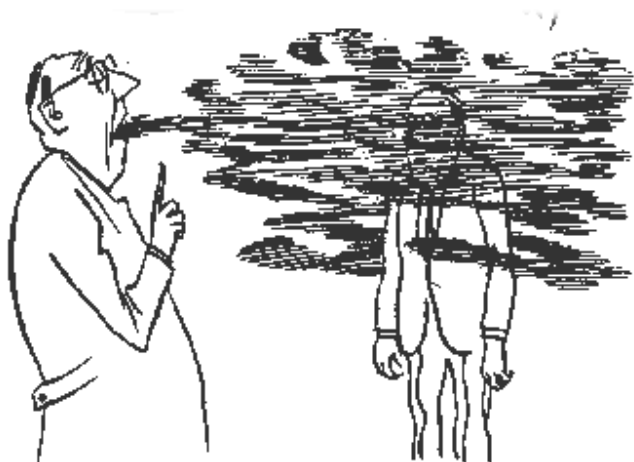


Рис. 5.6. Фрагмент карикатуры Х. Бидструпа "Манера говорить"

7. А теперь поговорите как чиновник, который выговаривает случайно прорвавшемуся к нему представителю из народа, как он не прав, что посмел у чиновника что-то попросить (рис. 5.7).

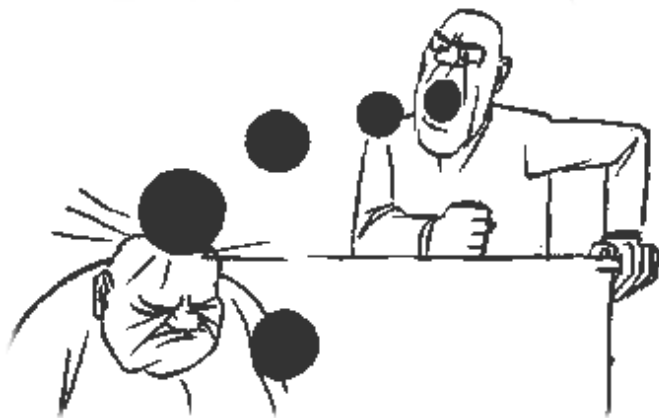


Рис. 5.7. Фрагмент карикатуры Х. Бидструпа "Манера говорить"

8. И, наконец, вот так: тоном руководителя, мечущего стрелы в своего нерадивого подчиненного (рис. 5.8).

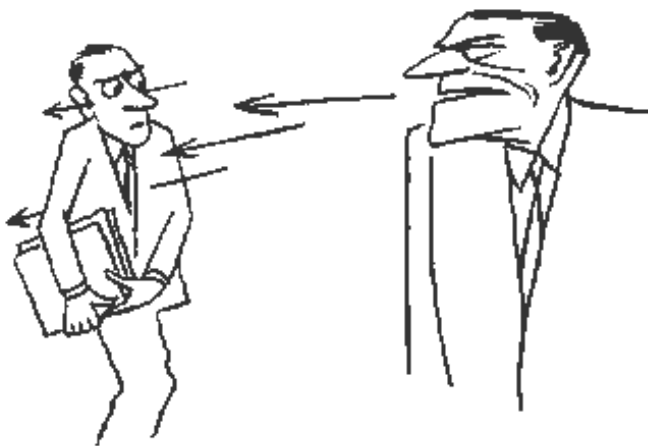


Рис. 5.8. Фрагмент карикатуры Х. Бидструпа "Манера говорить"

## Искусство быть разным

Обязательно попробуйте себя в различных ролях. Относитесь к этому как к заданию, которое просто необходимо выполнить. Ничего страшного, что вы так никогда не поступали, и сам факт того, что вам придется себя так вести, противоречит всей вашей натуре. Суть тренировки именно в том и состоит, чтобы "вогнуть себя" в такие состояния, в которых вы никогда не были. Зато, прогнав себя через множество ролей, вы сможете быстро перевоплощаться именно в того, в кого надо, а не в того, в кого получилось. Здесь, для примера, мы приведем несколько заданий, список которых вы без труда, войдя во вкус, сможете расширить. Итак.

### Вы — молчун

Сегодня вы весь день молчите. Ничего страшного, что говорить нужно. Настроение у вас сегодня такое молчаливое. Отделяетесь незначительными "угу", "ага", "да ну" "вряд ли", пожимани-

ем плечами, игрой мимикой лица и т. д. Слушать других не возбраняется, наоборот, — вам сегодня только и остается, что слушать других, поскольку вы сами сегодня права голоса не имеете.

### ***Примечание***

---

Выходить из образа при выполнении этого или других заданий допускается лишь в форс-мажорных случаях.

## **Вы — говорун**

А сегодня вы, наоборот, никого не слушаете, а только сами говорите. Без умолку. На любые темы. Перебивая собеседника. Заговаривая по делу и не по делу со знакомыми и незнакомыми людьми. Подходите к прохожим каждые пять минут вашей прогулки по улице и спрашиваете, спрашиваете, спрашиваете...

— Который час?

— Как пройти к улице Ленина?

— Молодой человек, подождите секундочку! Я так и не понял: для того чтобы пройти к улице Ленина, нужно повернуть направо или налево?

Днем на работе тоже говорите. С сотрудниками, по телефону, в курилке, неважно где, важно чтобы вы все время что-то говорили.

Вечером идете к знакомым и говорите, говорите, говорите...

## **Вы — брюзга**

Сегодня вы — брюзга. Сегодня вы всем недовольны. Начиная от первого встречного прохожего и кончая внешней политикой, проводимой МИДом на Ближнем Востоке. Вы недовольны сидящими на лавочке женщинами у подъезда, и своим видом, осудительно на них глянув, даете им это показать. Чего, мол, тут расселись, солнце загораживают. Вы недовольны кондукторшей в маршрутном такси, которая дала замызганный билетик, и бурчите ей вслед "У билета уж номера стерлись, я, наверное, пятидесятый человек, который сегодня по нему едет". И, выходя из маршрут-



ки, демонстративно кидаете билет на пол маршрутки. Если вы на машине, то вы сегодня можете себе позволить быть недовольным даже гаишником, который остановил вас за превышение скорости. Ну и пускай, что он вам штраф большой выпишет, вам сегодня главное, что вы всем недовольны. И когда он вас остановит, из машины не выходите, приоткрываете стекло, и, как он подойдет, недовольно и раздраженно спрашивает "Что вам?". Предложит пройти в машину, не отказывайтесь, но всем видом выражайте свое недовольство, а выходя из своей машины, с силой хлопнете дверью. Понимаю, что вы никогда так не делаете, но сегодня такое задание. Ничего с машиной не случится от одного раза. В магазине вы будете недовольны колбасой, которую вам предложат. И пять раз попросите ее поменять. Знаю, что вы никогда так не поступаете, и что вам уже на третьем разе будет жалко продавщицу, но что делать. Такое задание. Смысл именно в том и состоит, чтобы опробовать роли и психотипы, в которых вы раньше, возможно, никогда не были. Потому что расширить свой кругозор можно только узнавая ранее неизвестное и незнакомое. Применительно к нам, расширить свой психологический кругозор (в чем и смысл тренировки) можно только вживаясь в различные роли.

## **Вы — преступник**

А сегодня вы — преступник. Нет, убивать и калечить никого не надо, достаточно просто представлять, как вы это делаете. Идете, к примеру, по улице и представляете, как вы наброситесь вон на того мужчину, чтобы он... Ну чтобы не мучился долго. А вон того самодовольного прыща, наоборот — чтоб мучился как можно дольше.

В электричке сегодня на свободное место рядом с вами тоже никто не подсядет, потому что всех проходящих мимо вас вы мысленно избиваете. И так его, и так, а потом еще вот эдак.

### ***Примечание***

---

При достижении некоторого уровня мастерства к вам действительно никто не подсядет даже в переполненной электричке. Я этот фокус показывал своим знакомым, еще учась в универси-

тете, когда в электричке, в которой нет свободных мест, и люди уже стоят, единственные два пустые места — рядом со мной. На них нет ни сумок, ни газет, я никому не говорил, что здесь занято, но они все равно оставались пустыми.

## **Вы — жертва**

Если вашему нутру крайне претило вчерашнее задание, то сегодня отдохните и поиграйте в жертву. Извиняйтесь сегодня перед всеми по делу и не по делу. За вчерашние ваши выходы. В общественном транспорте уступайте всем, даже подросткам. Увидели, что кто-то подошел к месту, на котором вы сидите, тут же неуклюже вскакиваете, и с заискивающей улыбочкой, чуть заикаясь, произносите: "С-садитесь". Если откажутся, — тут же извиняйтесь "Ой, простите" и плюхаетесь обратно на свое место. Как за что извиняться? За то, что отвлекли человека своим "С-садитесь". Придя на работу за десять минут до начала рабочего дня, извинитесь перед всеми. За то, что опоздали. Когда вам скажут, что вы еще рано пришли, снова извинитесь: "Ой, простите, и правда напутал...". И так далее.

## **Вы — наблюдатель**

А сегодня вы — наблюдатель. Сегодня ничто не ускользнет от вашего бдительного ока. И все, что вы наблюдаете, вы записываете аккуратно в блокнотик. Это и есть сегодняшнее задание. Кто сидел на лавочке возле подъезда? Записываем. Какие машины рядом стояли? Пишем. Какие у них номера? Пустые они стоят или в них кто-то сидит? Кто сидит? Мужчина или женщина? Просто сидит, или курит, или читает газету? Как курит — нервно или с выражением безмятежности на лице? В общем сегодня наблюдаете все — любую, даже самую незначительную мелочь. Какая музыка играла в маршрутке? Сколько человек в ней ехало? Какая прическа у кондукторши? Были ли усы у водителя? И так далее.

### ***Примечание***

---

В групповых тренировках можно даже соревноваться в конце дня — кто больше и качественнее выполнил роль наблюдателя.

## Вы — снова наблюдатель

Только сегодня вы наблюдаете не просто так, как вчера. Сегодня — вы наблюдатель психологический. Сегодня вы всем ставите диагнозы. Водитель, ведущий маршрутку — интроверт или экстраверт? Флегматик или холерик? Почему вон та девушка, на переднем сиденье так нервничает? Присматриваемся. Нет, не из-за того, что куда-то опаздывает — эта, если бы опаздывала, глаз бы с часов не спускала. А она на них и не смотрит. А нервничает сильно, вон пакет в руке как измяла... И смотрит то в окно, то куда-то вглубь маршрутки. На кого это она там смотрит? Приглядемся. Судя по всему вон на того мужчину. Который тоже нервничает. Только по-мужски: сердито так нервничает, разве что на пол не сплевывает. Семейный раздор? Вполне может быть, тем более что вышли они на одной остановке, она чуть ли не вприпрыжку бежит впереди, а он догоняет ее, уткнувшись взглядом в землю.

## Бег по кругу

А теперь давайте усложним задание: если раньше нужно было побыть в определенной роли один день, то теперь только час. Но — после того как этот час пройдет, наступит другой час, в котором будет другая роль. И так в течение всего дня: час — одна роль, час — другая. Когда научитесь хорошо выполнять это упражнение, службу вам это сослужит удивительную: умение быстро переключаться между различными состояниями вещь сложно переоценимая.

А теперь еще усложним задание. Пригласите несколько друзей, если вы занимаетесь в одиночку и у вас нет партнеров по занятиям, поставьте их в ряд или в круг и с каждым по пять минут поговорите. Но с одним вы говорите как флегматик, со вторым как меланхолик, с третьим как сангвиник, с четвертым как холерик, а с пятым вы говорите в роли сержанта, который "обучает воинскому искусству" неопытного новобранца (см. рис. 5.1 из серии карикатур "Манера говорить"), с шестым — как неопытный новобранец, слушающий, что говорит ему сержант и проклинающий про себя его в частности и всю армию вообще и т. д. Вот так,

быстро меняя роли, переходя от одной к другой. А когда освоите и это упражнение, для тех, кому понравилось, предлагаю два следующих.

Поставьте ваших партнеров друг против друга, сами встаньте между ними. И начинайте говорить. Сначала с первым, стоя к нему лицом. Говорите с ним, допустим, как типичный холерик, кричите на него, орете, что сил есть, сами себя заводите и сами выходите из себя... И — раз! — быстро повернулись ко второму партнеру и с ним говорите в прямо противоположной манере: просящим извиняющимся голосом вечного должника... И — снова быстро к первому лицом! — и снова крики, вопли, ругательства... И так далее. Главное, чтобы на вашем лице, в вашей мимике, после того, как вы повернулись ко второму партнеру, не было и следа от той роли, в которой вы говорили с первым. И перестроиться нужно в течение полуоборота. В этом и суть тренировки. Не буду скрывать, это не просто. И достигается это не за один день. Но, опять же, достигнув, никогда об этом не пожалеете. Потому что применять это умение можно где угодно. Хоть в тех же уличных разборках.

### ***Примечание***

---

Повторюсь еще раз в силу важности момента. Упражнение нелегкое. Как нелегок любой труд, от которого следует сильная отдача. И если его делать "наполовинку", то лучше не начинать делать вообще. Потому что от неверно выполненного в "боевых условиях" приема можно очень сильно пострадать самому. Если вы при встрече с теми же хулиганами будете, скажем так, "неискренни" в своей роли, то лучше и не начинать ее играть. Поэтому в таких тренировках очень важны партнеры, которые укажут вам, что вы где-то не доиграли, что предыдущая эмоция не успела убраться с лица, что вы заикаетесь, несмотря на то, что вам кажется, что вы кричите, и т. д.

Следующее упражнение. Попробуйте часть фразы или предложения сказать одним тоном, а вторую часть этого же предложения совершенно другим. Можете потом применять по назначению к охамевшим товарищам. К примеру, фраза: "Саша, пожалуйста, я тебя очень прошу, никогда так больше не делай". Это вы говорите Саше, который вас в чем-то только что сильно оскорбил. Сказать это можно так: первую часть фразы говорим с выражением

величайшего благоговения к Саше, с выражением полной покорности на лице, чуть заикаясь от осознания его величия в этом мире, переминаясь с ноги на ногу, ссутулив плечи, оставив свой взгляд где-то в середину груди вашего собеседника. И после слова "прошу", — резкая смена тональности!, — и вторую часть фразы произносим максимально жестко, резко, впечатывая слова в Сашу, плечи расправили, стойка боевая, взгляд, чуть исподлобья — прямо в глаза или переносицу. Выглядеть это будет примерно так. "С-саш... П-пожалуста. Я т-тебя очень п-прошу НИКОГДА. ТАК. БОЛЬШЕ. НЕ ДЕЛАЙ!".



# ЧАСТЬ II

## Психологический минимум социального программиста

В этой части мы рассмотрим такие основные психологические концепции, как транзактный анализ, нейролингвистическое программирование и введение в социальную психологию.

<b>Глава 6.</b>	Транзактный анализ, скриптовое программирование
<b>Глава 7.</b>	Введение в НЛП
<b>Глава 8.</b>	Введение в социальную психологию



## ГЛАВА 6



# Трансактный анализ, скриптовое программирование

В этой главе мы рассмотрим основные положения трансактного анализа и скриптового программирования.

## Я-состояния

Посмотрим внимательно на себя... Вернее, на свое поведение. С утра прозвенел будильник, а вставать ох как не хочется... И думаем мы: поспать что ли еще часок, ну опоздаю на часик на работу, ничего страшного... Это так думает сидящее в вас Дитя. Но думает оно так не долго, поскольку на него наступает грозный Родитель: "Как поспать, ты что, с ума сошел? Твои сотрудники придут на работу раньше тебя, а ты опоздаешь?! Это же неприлично". И тут в диалог вступает третий собеседник — Взрослый, который говорит примерно так: "Ну неприличного-то ничего и нет, я же руководитель. Но сегодня действительно надо прийти вовремя, потому что совещание".

Вот на основе примерно таких наблюдений известный психолог Эрик Берн и предложил свою систему *Эго-состояний* (или *Я-состояний*) человека. Как вы уже поняли, эти три Я-состояния называются так:

- Родитель;
- Взрослый;
- Дитя.



### **Примечание**

Эго с латинского переводится как "Я", поэтому слова Эго-состояние и Я-состояние — синонимы.

А схематично структура личности человека по Берну<sup>1</sup> изображается так, как показано на рис. 6.1.



Рис. 6.1. Три Эго-состояния человеческой личности

### **Примечание**

Те из читателей, кто знаком с работами З. Фрейда без труда углядят в Эго-состояниях Э. Берна параллель с фрейдовскими Ид, Эго и СуперЭго. Ид — это Дитя, Эго — Родитель, СуперЭго — Взрослый.

Давайте еще понаблюдаем за проявлениями этих трех ипостасей каждого из нас. Вот ученый на конференции делает доклад: уверенно говорит, деловито водит указкой по плакатам... Это, конечно же, Взрослый. Но вот ему задали вопрос, на который он не может ответить, и он обиделся на человека, который этот вопрос задал, и, сев после доклада с ним рядом, насуплено молчал. Это уже в нем проснулся Дитя. Но вот он сам углядел в докладе следующего выступающего какую-то несуразицу, и задает вопрос сварливым голосом: "А вот скажите, с чего это вдруг на этой кривой появилась точка экстремума? Насколько мне позволяет

<sup>1</sup> Берн Э. — американский психотерапевт и психолог, основатель транзактного и скриптового (сценарного) анализа. — *Прим. авт.*

судить мой опыт...". Это — Родитель. Причем Родитель, мстящий за обиженное несколько минут назад Дитя.

За все наши желания, за наше "хочу", за интуицию, за шалости, за сексуальные желания и т. д. — отвечает Дитя. За то, что мы должны делать, — отвечает Родитель. А за обдумывание, за принятие решений отвечает Взрослый. У нормально развитой личности присутствуют все три Я-состояния, а у счастливой личности они еще и находятся в гармонии между собой. Приведу пример. Допустим, я получаю творческое удовлетворение от того, что пишу сейчас эти строки. Значит, мое Дитя удовлетворено. Взрослый все сделал для того, чтобы удовлетворить желание Дитяти: договорился с издательством, собрал материал, обдумал его... И Родитель, который говорит "Ты *должен* это написать" тоже доволен — я же пишу, чего ему возмущаться-то... Таким образом это, как раз тот случай, когда хочу (Д), должен (Р) и нужно (В) (в смысле целесообразно) совпадают.

Теперь посмотрим, что получается, когда одна из частей личности заблокирована.

## Блокировка Взрослого (В-блокировка)

Структура личности такого человека приведена на рис. 6.2.

Это человек, у которого отсутствует Взрослый. Такой человек постоянно раздираем противоречиями, т. к. в структуре его лич-

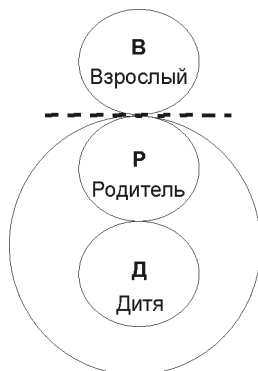


Рис. 6.2. Схема личности с В-блокировкой

ности присутствуют только капризное Дитя и жестокий Родитель. Такие люди обычно говорят: "Я знал, что этого не стоит делать, но вот как-то так получилось...". В общем, поговорка "Без Царя в голове" — это про них. Люди с В-блокировкой наиболее часто попадают под влияние. Как правило, под плохое.

### ***Примечание***

---

Конечно, под плохое. Потому что человеку, который мог бы оказать хорошее влияние, с такими людьми сложно. Да и не нужно — ведь у них взрослый компонент отсутствует.

И, самое для нас важное, такие люди — основная мишень социальных хакеров. Потому что повлиять на такого человека — дело левое.

### ***Примечание***

---

Это, скорее, касается руководителей. Если у вас есть сотрудник с В-блокировкой, и вы в силу тех или иных причин до сих пор его не уволили, то, ради бога, не поручайте ему ответственных дел, и тем более дел, связанных с конфиденциальными вещами. Потому что для профессионала именно он будет первой мишенью, т. к. это наиболее легкая добыча. Естественно, таких людей ни в коем случае нельзя ставить на руководящие посты, что, однако, иногда происходит. Причем в масштабах страны — вспомните нашего первого всенародно избранного президента, который то плакался в камеры, то в Китае на весь мир провозглашал, что сейчас мы всех ядерной бомбой "обрадуем".

Очень частый пример людей, у которых заблокирован Взрослый, — это алкоголики. И они тоже являются лакомым кусочком для социальных хакеров. Потому что для того, чтобы разболтать такого человека, часто достаточно лишь стопки водки и кружки пива. И вот вы уже с ним лучшие друзья, а лучшему другу можно сказать все что угодно. Социальные хакеры прекрасно знают, что все алкоголики — болтуны. Разница между ними лишь в дозе выпитого спиртного. А руководителям стоит трижды подумать, пока поручать человеку, склонному к алкоголизму, какие-либо важные и конфиденциальные дела: тайна в нем держится лишь до первой стопки.

### ***Примечание***

---

Безусловно, люди со всякими блокировками, а особенно В- и Р-блокировкой, никоим образом не должны касаться конфиденциальной

информации, не быть сотрудниками охранных предприятий и правоохранительных органов. К сожалению, это не всегда выполняется. В той же милиции, к примеру, очень много "бесбашенных сержантиков", творящих произвол. Увы, есть такие и в милицеском спецназе (ОМОНе). К слову сказать, подобное практически исключено в спецназе ФСБ.

## Блокировка Родителя (Р-блокировка)

Структура личности такого человека приведена на рис. 6.3.

У такого человека полностью заблокирована позиция Родителя, и его Взрослый работает только на желания Дитяти. Попросту говоря, это — человек без тормозов, общаться с которым крайне сложно, т. к. для него, кроме его "Хочу!!!", ничего не существует. Не будет также ошибкой сказать, что это люди, у которых нет совести, потому что у них нет Родителя, который и является нашей совестью. Люди такого типа тоже очень хороши как мишени для социального хакерства, т. к., к примеру, очень легко берут взятки. В общем, если вы найдете способ ублажить Дитятю такого человека, — он ваш. Только имейте в виду, что ненадолго, потому что желания Дитяти очень быстро меняются.

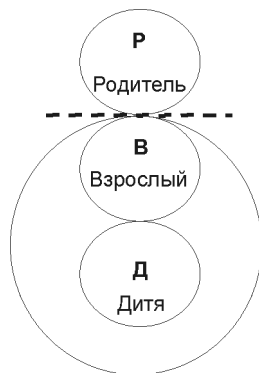


Рис. 6.3. Схема личности с Р-блокировкой

Очень нередко людей с Р-блокировкой можно видеть среди детей богатых родителей, которые с детства позволяли своим отпрыскам делать все, что душе угодно. В том числе и безнаказанно

давить людей на дорогах, ездя за рулем своих авто в пьяном виде. Единственное, что меня радует, что родители таких детей тоже, в конце концов, понесут свое вполне заслуженное наказание. Потому что для такого дитяти даже убить своих родителей дело не очень сложное. Что нередко и происходит, иногда в прямом смысле этого слова. Потому что человек такого типа моментально прекращает контакты с тем, кто не удовлетворяет его вечное "Хочу". Один такой "сынуля", к примеру, ударил сковородкой свою высокопоставленную мамашу после того, как она впервые в жизни сделала ему замечание.

### ***Примечание***

Людей с Р-блокировкой очень много в преступном мире. Механизм их поступления в преступную среду несложен. Вместо того чтобы получать какие-то навыки, они тратят свое время на постоянные дискотеки, водку и пр. А когда приходит пора "платить по счету", выясняется, что платить нечем, навыков никаких нет, а наслаждения получать хочется. Причем все и сразу. И они не находят ничего лучшего, чем податься в какую-либо преступную группу. Почти все "отморозки" — это люди с заблокированным Родителем. Много таких и среди наркоманов. Примерно 75%. Остальные 25% — это люди с В-блокировкой, которые стали наркоманами под чьим-то влиянием.

## **Блокировка Дитя (Д-блокировка)**

Люди с Д-блокировкой — это люди, у которых заблокировано Дитя, и все их поведение определяется в основном действиями Родителя-контролера, который вмешивается во все, не давая Взрослому нормально оценивать ситуацию. Это люди, которые не умеют шутить, играть, радоваться, веселиться... Это люди, которые не могут быть счастливыми. Ведь за счастье ответственно именно Дитя, позиция которого у них заблокирована. В жизни такие люди руководствуются принципом "Как бы чего не вышло" и строго, до безумия, соблюдают все возможные инструкции. Таких людей много в армии, среди преподавателей и некоторых начальников среднего звена. Структура личности такого человека приведена на рис. 6.4.

Конечно, если имеют место быть блокировки одного из Я-состояний, т. е. также и гипертрофированность состояний, при ко-

тором у человека сильно развито только одно из состояний, а два других находятся в зачаточном развитии, т. к. то состояние, которое сильно развито, не дает развиваться двум другим. Эти патологии называются *Р-*, *В-* и *Д-*исключительность соответственно.

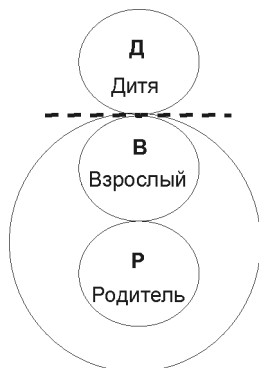


Рис. 6.4. Схема личности с Д-блокировкой

### **Примечание**

Термин "исключительность" здесь несет двоякую смысловую нагрузку. Во-первых, этим показывается, что одно из состояний "исключительно развито", а во-вторых, это развитое состояние "исключает из развития" два других состояния.

Иногда эти патологии в развитии личности называются также *Р-*, *В-* и *Д-постоянность*. "Постоянность" — потому, что эти состояния у человека присутствуют *постоянно*, независимо от ситуации.

## **Р-исключительность**

У такого человека исключительно развит Родитель. Что это означает? Это — личность, которая мгновенно пресекает все проявления Дитя (чувства, игры, восхищение и т. д.), а слабый Взрослый не может этому помешать. Это, среди прочих, заядлые моралисты, не признающие никакого веселья, застолий, половой жизни и т. п. Это не значит, что они никогда не живут той же половой жизнью. Или не участвуют в застольях. Нет — половой

жизнью они живут, но редко, и оправдывают это тем, что это нужно для того, чтобы иметь ребенка, т. к. они знают, что "любой родитель должен иметь ребенка". И делают это "грязное дело" с отвращением. На вечеринке они тоже могут быть, если это надо по каким-то причинам. Но при этом будут смотреть на веселящихся окружающих с явным осуждением, не исключено, что еще и прочитают нотацию кому-нибудь. Такой человек постоянно забывает свое Дитя, иногда — насмерть.

### **Примечание**

Это не метафора, просто такие люди действительно нередко кончают жизнь самоубийством. Это один из механизмов, приводящих к самоубийству.

Из приведенного ранее описания может следовать, что человек с R-исключением это некое грозное существо, всех тиранящее. Нет, не совсем так. Тиранящее, может быть. И всех, и себя самого. А вот грозное — не всегда. Это может быть и миловидная женщина, которая все время во всем себя винит и не дает себе ни минуты развлечений: она не любит компании, не пьет даже легкого вина, никогда и ничего не прогуливала, ни уроков, ни занятий в ВУЗе, и ходила на них даже больной. К сексу относится как к неприятной обязанности, которую время от времени нужно выполнять, и т. д. И ото всех других требует того же самого.

## **В-исключительность**

Представьте себе тридцатипятилетнего программиста, стихия которого — схемы, компьютеры, программы... И все. Он, с одной стороны, лишен веселости, непосредственности и очарования (позиция Дитя задавлена), с другой — он не может проявить негодование даже тогда, когда это нужно сделать (позиция Родителя задавлена). Он способен лишь на планирование, обработку данных и написание программ. Вот это пример человека с В-исключительностью.

## **Д-исключительность**

Это, как правило, нарциссически импульсивные люди, т. е. люди, любящие только себя, причем во всех своих проявлениях, и толь-

ко веселье (и все остальные эмоции) для себя. В том плане, что они считают, что их все должны веселить. У таких людей в жизни только чувства, веселье, радость или печаль, плач или смех... Важно то, что все эти эмоции исходят только из состояния Дитя, и только этим состоянием контролируются.

## Анализ собственной личности

Как уже говорилось ранее, у нормально развитой личности присутствуют все три Я-состояния. Специалисту по социальному программированию нужно, во-первых, очень четко уметь контролировать не только состояния партнера по общению, но и свои собственные. А во-вторых, необходимо уметь быстро переходить из одного Я-состояния в другое по мере необходимости, и не в коем случае не путать, когда в каком состоянии нужно находиться. Поэтому для тренировки можно выполнять несколько следующих простых упражнений.

### □ Упражнение 1

Научитесь контролировать, какая часть вашей личности принимает то или иное решение. Если выясните, что наиболее часто это делает Взрослый, значит все нормально. Если же выяснится, что имеется переко́с в сторону Дитя (хочу) или Родителя (должен), то стоит потренировать Взрослого (Нужно, целесообразно).

### □ Упражнение 2

То же самое имеет смысл проделать со своими коллегами и сотрудниками: выяснить "чем они думают" никогда не зря.

### □ Упражнение 3

Вечером подведите итог и посмотрите, сколько времени вы находились в той или иной позиции. Согласно М. Литваку<sup>1</sup> в норме должно быть так: 75% — Взрослый, 12,5% — Родитель, 12,5% — Дитя.

---

<sup>1</sup> Литвак М. Е. — известный российский психиатр, психотерапевт, писатель. Автор многих книг, таких как "Психологическое айкидо", "Как узнать и изменить свою судьбу" и др. — *Прим. авт.*



## Трансактный анализ

Теперь, изучив структуру личности по Берну, перейдем непосредственно к рассмотрению основных положений трансактного анализа. Допустим, общаются два человека: А и Б. Один (собеседник А) начинает общение, обращаясь к другому (Б), посылая тем самым своему собеседнику стимул. Другой (собеседник Б), отвечая, демонстрирует свою реакцию на посланный ему собеседником А стимул. Стимул и реакция представляют собой *транзакцию*, которая является элементарным актом общения (рис. 6.5)

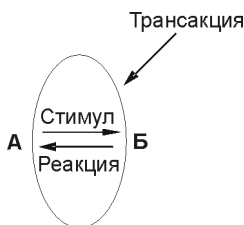


Рис. 6.5. Схема транзакции

### Примечание

Термин *транзакция* очень хорошо знаком программистам, т. к. этим же словом обозначается несколько последовательных SQL-инструкций, которые рассматриваются как единое целое. В трансактном анализе транзакции отводится примерно такой же смысл: по сути транзакция это Обращение к собеседнику и его ответ на это обращение, рассматриваемые как единое целое. Единственное отличие в том, что в психологии говорят "транСакция" вместо "транЗакция", хотя иногда психологи употребляют и термин транзакция. В общем, кому как нравится. Мы же вслед за Берном будем говорить о транСактном анализе.

## Параллельные и пересекающиеся транзакции

Теперь вспомним о том, что и у собеседника А, и у собеседника Б, которые общаются между собой на рис. 6.5, есть три Я-состояния, причем в один момент времени только одно из Я-

стояний принимает участие в общении (т. е. только одно из Я-состояний человека А может послать стимул и только одно из Я-состояний человека Б может дать ответ). Если, к примеру, два человека спокойно и продуктивно обсуждают какую-то производственную проблему, то ясно, что они общаются через своих Взрослых, т. е. общаются *по линии В — В* (Взрослый — Взрослый). Схема такой транзакции будет выглядеть так, как показано на рис. 6.6.

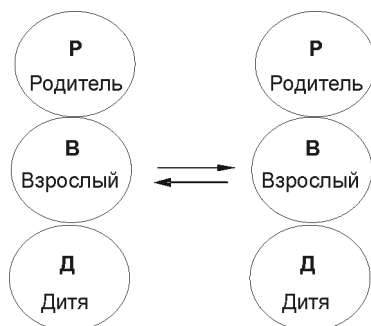


Рис. 6.6. Транзакция В — В

Точно также по линии В — В мы общаемся, когда спрашиваем время, и нам отвечают. В общем, линия В — В — это линия продуктивного общения.

Теперь посмотрим, как происходит общение *по линии Р — Р* (Родитель — Родитель). Типичный пример такой транзакции это обсуждение, скажем, преподавателями нынешних студентов:

— Да, Петр Иванович, не тот студент нынче пошел, не тот...

— И не говори, Иван Петрович! Вот в наши времена как мы учились!

Ясно, что здесь оба партнера находятся в Родительской позиции, и схема их общения представлена на рис. 6.7.

Ну а теперь посмотрим, что из себя представляет *транзакция Д — Д*. Допустим, на примере, тех самых студентов, "которые не те, что раньше" и которые собираются прогулять лекцию преподавателя Петра Ивановича.

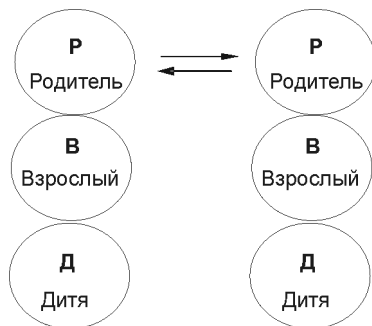


Рис. 6.7. Трансакция Р — Р

— Саш, ну нафиг мы пойдем эту старую обезьяну слушать? Пойдем вместо его лекции пивка попьем, а?

— А пошли, Лешк, и правда по пивку ударим!

Схема такого общения приведена на рис. 6.8.

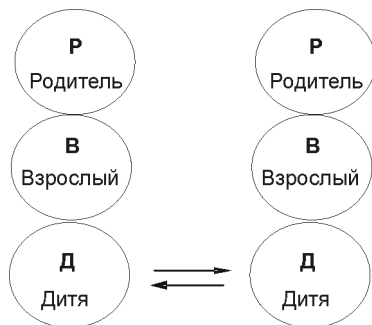


Рис. 6.8. Трансакция Д — Д

Те транзакции, которые мы рассмотрели, это так называемые *параллельные транзакции первого типа*. По линии В — В мы работаем, по линии Д — Д любим, а по линии Р — Р сплетничаем. Определить такие транзакции просто, зная следующие их признаки:

1. Партнер отвечает из того Я-состояния, к которому направлен Стимул.
2. Отвечает он тому же Я-состоянию, которое этот стимул направило.

Таким образом, все достаточно просто. Если стимул направлен Взрослым, то Взрослый и отвечает (1-е условие), и отвечает он тоже Взрослому (2-е условие).

Итак, *основная цель трансактного анализа в том, чтобы выяснить в каком из своих трех Я-состояний находится человек при данном конкретном общении.*

Теперь рассмотрим второй тип параллельных трансакций. Это трансакции вида  $P — D, D — P$ .

Трансакция типа  $P — D$  возникает в случае заботы, опеки, тирании и т. д. Трансакция типа  $D — P$  — это трансакция капризов, восхищения, беспомощности. Если партнер на стимул  $P — D$  отвечает реакцией  $D — P$ , то трансакция остается параллельной и конфликта не будет. Схема такого взаимодействия показана на рис. 6.9.

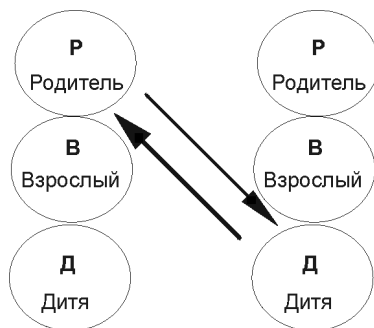


Рис. 6.9. Трансакция  $P — D, D — P$

Приведем примеры диалогов, которые описываются такими трансакциями, схема которых изображена на рис. 6.9.

#### □ "Начальник-тиран — подчиненный-овечка"

— Петр! Как ты мог сделать такую глупость! Ты глупец, Петр, и я не знаю, что с тобой делать! (Стимул  $P — D$ . Тиран ругает подчиненного. В терминах трансактного анализа Родитель начальника обидел Дитя подчиненного).

— Извините, Иван Иванович... Даже не знаю, как так получилось! (Ответ  $D — P$ . Дитя подчиненного "ублажает" разгне-

ванного Родителя начальника. Трансакция параллельная и здесь конфликта не будет).

□ **"Опекун — опекаемый"**

— Ну что же ты у меня, сынок, какой слабенький и неповоротливый? (стимул Р — Д)

— Ну прости, папа... (ответ Д — Р).

□ **"Восхищение"**

— Иван Иванович! Как классно у вас это получилось! (Д — Р)

— То-то... Учись, студент, пока я жив. (Р — Д)

### ***О параллельных трансакциях***

Трансакции называются *параллельными*, когда их вектора не пересекаются. При параллельных трансакциях никогда не бывает конфликта. Конфликт наступает в том случае, когда трансакции пересекаются, и такие трансакции так и называются: *пересекающиеся* трансакции.

Думаю, примеров достаточно, т. к. теперь вы без труда придумаете массу своих. Как вы заметили, трансакции вида Р — Д, Д — Р это трансакции неравноправия, при которых один всегда находится "внизу" (в позиции Дитя), а другой "вверху" (в позиции Родителя). И это неравноправие рано или поздно кончается. Когда же? Тогда, когда люди перестают зависеть друг от друга: дети от родителей, подчиненные от начальников и т. д. В терминах трансактного анализа это звучит так:

***Трансакции типа Р — Д, Д — Р перестают быть параллельными (т. е. развивается конфликт) тогда, когда исчерпают себя связи по линии В — В.***

Таким образом, до тех пор пока дите зависит материально от родителей (связь В — В: дитю целесообразно зависеть от родителей), он будет терпеть опеку. Но как только он "встанет на ноги" и станет материально независимым (связь В — В закончится), то произойдет разрыв, т. к. дите перестанет отвечать по линии Д — Р на Р — Д стимулы Родителя. По этой причине аспиранты уходят из аспирантуры, как только защитят кандидатскую диссертацию, или отпадет необходимость "косить" от армии, подчиненные увольняются, как только получают для себя материальные

блага, ожидание которых заставляло терпеть их тиранию начальника, и т. д. Приведу один пример. Мой научный руководитель общался со своими аспирантами, в том числе и со мной, сугубо по линии Р — Д. Нет, он не был тираном, он скорее считал себя "мудрым опекуном".

### **Примечание**

Он хороший человек, просто я предпочитал, чтобы он общался со мной из другого Я-состояния (конечно же, из состояния В).

Пока мне это было выгодно (была скрытая связь по линии В — В), я "параллелил" его стимул и отвечал по линии Д — Р. Я так отвечал достаточно долго, — 5 лет.

Конечно, пока я "параллелил транзакцию", конфликта не возникло. Я в это время делал свое дело, которое мне нравилось, он иногда "эРДэчился" на меня, а я вяло "отДээРивался". Вот, вам, кстати, достаточно простой пример социального программирования, но очень полезный — по такой схеме происходят очень многие манипуляции. Но как только мне это перестало быть выгодным (оборвалась связь В — В), я на его стимулы Р — Д стал отвечать реакцией по линии В — Д, и транзакция сразу стала пересекающейся, т. е. произошел конфликт. Кстати, мой ответ по линии В — Д заключался в том, что мною в соавторстве была написана книжка, которую, я конечно, писал в состоянии В, но это очень оскорбило Дитя научного руководителя. Вот и получился ответ В — Д, что привело к пересечению векторов стимула и реакции, и транзакция стала пересекающейся (рис. 6.10).

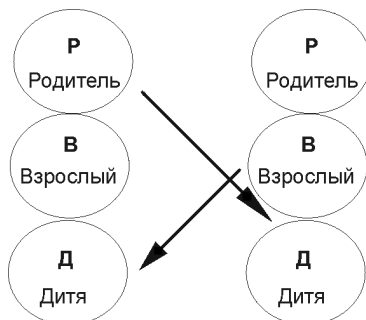


Рис. 6.10. Пересекающаяся транзакция Р — Д, В — Д

## Как избегать конфликтов

Понятно, что пересекающиеся трансакции — это трансакции конфликта. Что же делать для того, чтобы избегать конфликтов? Ответ ясен: параллелизировать трансакции.

Рассмотрим простой пример. Нередко руководители не руководят (линия В — В), а поучают (линия Р — Д). Но времена нынче не те, и подчиненные уже не собираются терпеть такое отношение, и на стимул Р — Д начальника отвечают реакцией В — В, что приводит к пересекающейся трансакции (рис. 6.11) и, как следствие, к конфликту.

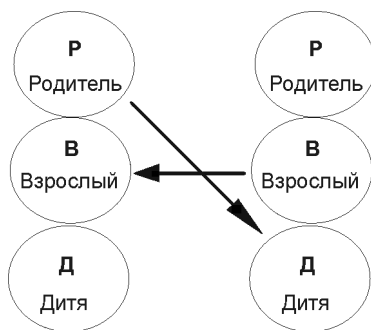


Рис. 6.11. Конфликтная трансакция Р — Д, В — В

Для того чтобы конфликта не было, трансакцию надо запараллелизовать, т. е. ответить по линии Д — Р. К примеру, может состояться такой диалог (допустим, между руководителем и аспирантом):

Руководитель (по линии Р — Д):

— Почему Вы не помогли снять спектр дипломнице А?

Аспирант (параллелирует конфликтный стимул по линии Д — Р):

— Виноват, Иван Иванович! Сейчас я сниму за нее эту кривую.

Руководитель ("отходя"):

— Вот еще чего не хватало! Скоро дойдет до того, что мне самому придется снимать за нее спектры (руководитель перешел на линию Р — Р, и отвечать ему можно по той же линии).

Аспирант (ответ по линии Р — Р):

— Что ж поделаешь, Иван Иванович, такие дипломники нынче пошли...

Схема такого диалога представлена на рис. 6.12.

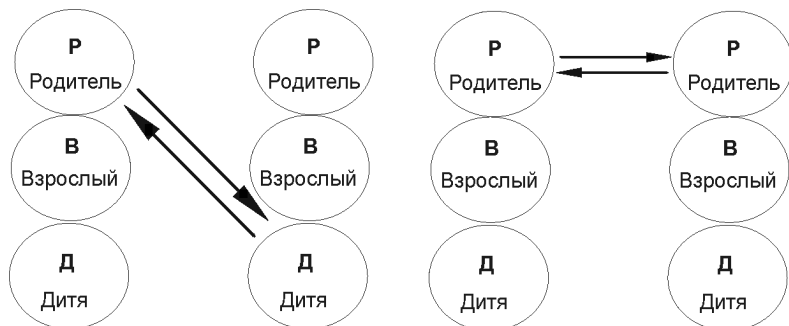


Рис. 6.12. Запараллеливание конфликтного стимула

Не бойтесь переходить в позицию Д: поверьте, лучшей позиции для начала манипуляций сложно найти. Приведу еще один простой пример. Допустим, вы пришли к начальнику, изначально зная, что провинились, т. е. он будет вас ругать по линии Д — Р. Так займите сразу позицию Д, и проведите линию Д — Р, опередив вашего начальника. К примеру, так.

— Петр Петрович, я пришел к вам, чтобы вы меня поругали. Я знаю, что очень провинился и знаю за что. Я понимаю вас. (Сразу занимаете позицию Д — Р).

В большинстве случаев начальнику ничего не остается как занять позицию мудрого Родителя и ответить по линии Р — Д примерно так:

— Да ладно, чего уж... Сделанного не воротишь. Но в следующий раз поступай осмотрительнее. (Ответ по линии Р — Д).

### **Примечание**

Еще раз повторимся в силу важности момента: очень много манипуляций строится именно на основе линии Д — Р. Кстати, имейте это в виду, когда вам придется распознавать манипуляции различных социальных хакеров.



## Скрытые трансакции

В рамках трансактоного анализа можно описывать не только то, что говорится явно, но и то, что "в подтексте". Рассматривая в первых трех главах различные примеры манипулирования, мы видели, что именно скрытое воздействие (подтекст) в общении приводит к тому, что собеседник социального хакера начинает что-то делать не по своей воле. Рассмотрим скрытые трансакции на ряде примеров.

### Примечание

На схемах скрытые трансакции изображаются пунктирной стрелкой.

## Любовная игра

Представьте, что одна какая-то сотрудница влюбилась в какого-то сотрудника и говорит ему примерно следующее:

— Василий, я сегодня сняла с книжки много денег. Вы не могли бы проводить меня до дома, у нас у подъезда всегда много хулиганов, и я, если честно, боюсь. Нам ведь по пути, вы живете в соседнем доме, надеюсь моя просьба не слишком вас затруднит.

— Конечно, Ольга. Я помогу вам и провожу прямо до квартиры.

Казалось бы, что в том случае, когда Ольга просит об одолжении, имеет место трансакция В — Р (аргументированное обращение за покровительством), а партнер ей отвечает параллельной трансакцией Р — В (оказывает покровительство). Таким образом, их общение можно представить схемой, показанной на рис. 6.13.

Теперь посмотрим на эту ситуацию несколько с другой стороны. Ведь этот сотрудник, Василий, может просто нравиться сотруднице Ольге, а сам не проявляет со своей стороны никаких действий по уходу за дамой. Вот она и пытается с помощью этого диалога вовлечь его в свою любовную игру. В этом случае получается, что явно сказанные ей слова — всего лишь ширма, за которой скрыты ее реальные намерения, которые в данном случае определяются ее чувствами, т. е. ее Дитя. И скрытая трансакция состоит в том, что Дитя Ольги обращается к Дитя Василия (рис. 6.14).

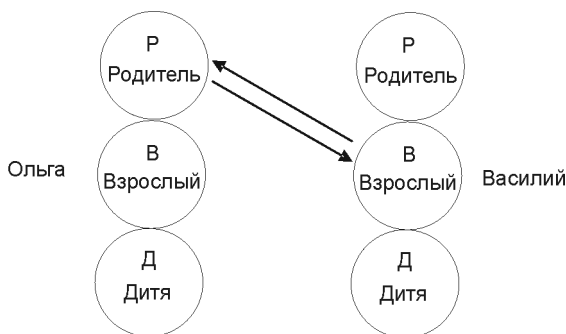


Рис. 6.13. Трансакция Р — В, В — Р

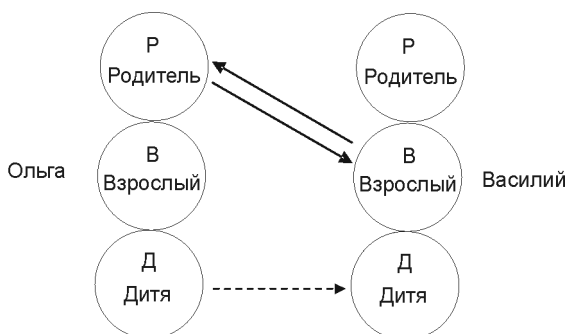


Рис. 6.14. Скрытая транзакция Д — Д

Если Василий разделяет чувства Ольги, то на эту скрытую транзакцию он ответит своей параллельной скрытой транзакцией, тогда схема приобретет вид, показанный на рис. 6.15.

В этом случае это уже классическая любовная игра, в которой партнеры скрыто общаются по линии Д — Д, а явно общаются в других транзакциях, в данном примере это транзакции Р — В, В — Р.

### **Примечание**

Явное общение по Берну — это общение на социальном уровне, а скрытое общение — общение на психологическом уровне.

Давайте проследим за нашими влюбленными дальше.

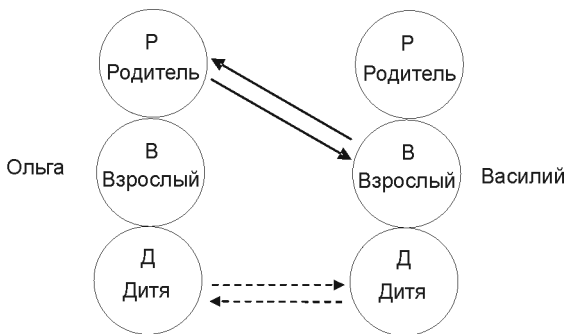


Рис. 6.15. Любовная игра

### Примечание

Далее приведен один из многочисленных вариантов общения влюбленных, а по ходу дела это общение будет иллюстрироваться в схемах. Комментарии к схемам будут даны в подписи к ним.

Итак, они подошли к подъезду.

— Василий, я вам так благодарна! Сегодня достаточно промозглая погода, не хотите ли зайти на пять минут и согреться чашечкой кофе?

— Ольга, если честно, то я не против, т. к. действительно что-то немного подзамерз.

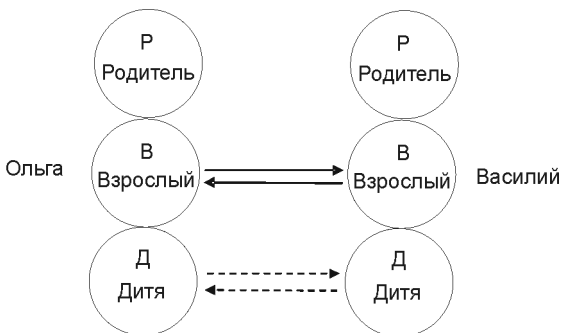


Рис. 6.16. Ольга и Василий явно общаются по транзакции В — В (она аргументированно предлагает ему кофе, он аргументированно соглашается), скрыто — по линии Д — Д (оба знают, что кофе — дело десятое)

Далее явно они за чашкой кофе ведут неторопливый разговор сначала о работе, потом об общих знакомых, а скрыто — у них увеличивается симпатия друг к другу. Все это описывается схемой (рис. 6.17), аналогичной показанной на рис. 6.16.

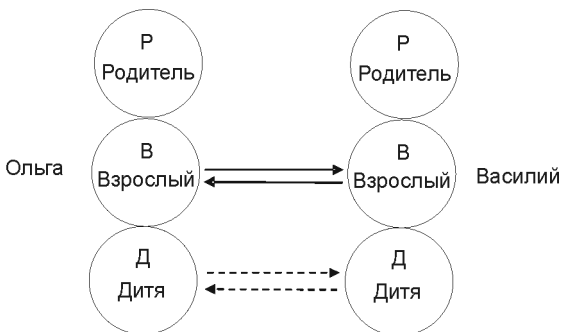


Рис. 6.17. Разговор Ольги и Василия за чашкой кофе (транзакция В — В).  
Скрыто — повышается симпатия друг к другу

Постепенно позиция Дитя все больше усиливается, как у Ольги, так и у Василия, они переходят на "ты". Они уже не говорят о знакомых и работе, они уже шутят и флиртуют друг с другом. Чувства все больше переполняют их, он уже расстегивает ее блузку. Налицо уже явная транзакция Д — Д (рис. 6.18).

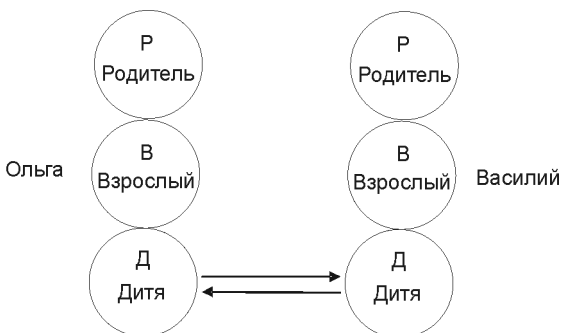


Рис. 6.18. Партнеры перешли к общению по линии Д — Д

А теперь представим, что в самый кульминационный момент вдруг один из партнеров спросил что-то вроде "Ты планируешь завтра выступить на совещании?".

### Примечание

Бывает такое. В литературе описан случай, когда один молодой человек никак не мог прийти до интимной близости, потому что в тот самый момент, когда "вот-вот, уже..." он вдруг ошарашивал партнершу каким-то серьезным вопросом.

Таким образом, имела место следующая транзакционная схема, в которой партнерша давала стимулы по линии Д — Д, а партнер вдруг ответил реакцией из состояния В (рис. 6.19).

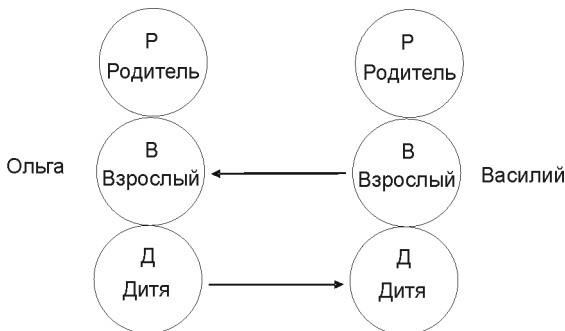


Рис. 6.19. Партнер неожиданно ответил из другого Я-состояния, чем то, в которое был направлен стимул

Дальше ситуация может развиваться двояко.

В первом случае партнерша постепенно тоже перешла во Взрослую позицию, и... туман любви рассеялся. Так как, перейдя во Взрослую позицию и взглянув на происходящую ситуацию с позиций Взрослого, Ольга и Василий поняли, что поступают неправильно (по мнению их Взрослых). После этого они продолжили общение уже по линии В — В, закончив свою встречу примерно следующим диалогом:

— Ну я, пожалуй, пойду (Василий).

— Да, да, конечно, идите, я Вас и так задержала, а уже поздно (Ольга).

А во втором случае возможен конфликт, потому что может иметь место следующая транзакция, которая показана на рис. 6.20.

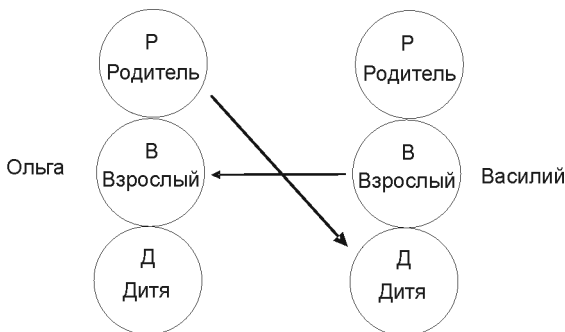


Рис. 6.20. Трансакция конфликта

Что же произошло? Почему Ольга как в первом случае не перешла во Взрослую позицию, а ответила в рамках транзакции Р — Д, к примеру, так:

— Слизняк! Если не хотел, мог сказать сразу, что тебе кроме кофе ничего от женщины не нужно!

Видно, что Родитель Ольги бросился на защиту ее Дитя. Это могло произойти в том случае, если в схеме на рис. 6.20 имела место быть скрытая транзакция, которая оскорбила Дитя Ольги. К примеру, Василий мог вложить во фразу "Ты планируешь завтра выступить на совещании" скрытый подтекст, который можно перевести примерно так: "А не хочешь ли ты, милочка, подготовиться к совещанию, вместо того, чтобы любовные игры устраивать?". Это Взрослый Василия на скрытом уровне "воспитывает" Дитя Ольги (рис. 6.21).

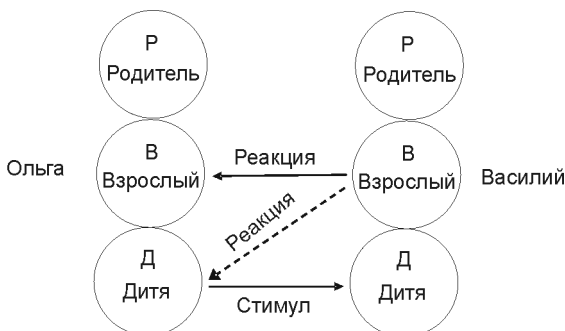


Рис. 6.21. Скрытая реакция по линии В — Д

Таким образом, схема, показанная на рис. 6.21, на социальном уровне — полный аналог схемы, приведенной на рис. 6.19, а вот на психологическом уровне наблюдается трансакция В — Д, которая оскорбила Дитя Ольги, после чего на защиту Дитя бросился Родитель, и оскорбил Дитя Василия (см. рис. 6.20). В общем, налицо конфликт.

Оставим наших влюбленных дальше разбираться в своих делах и приведем еще один пример скрытой трансакции.

## Руководитель — подчиненный

Ранее в этой главе приводился пример, когда жизненные пути научного руководителя и подчиненного разошлись тогда, когда исчерпали себя скрытые связи по линии В — В. Ясно, что связи по линии В — В это тоже скрытая трансакция. Напомним, что в том примере явное общение шло в рамках трансакции Р — Д, Д — Р (руководитель был опекуном, а подчиненный опекаемым), а скрытое общение шло по линии В — В (руководителю нужно, чтобы аспиранты выполняли работу, а аспирантам было нужно защитить диссертацию). Схема такого взаимодействия с учетом скрытой трансакции имеет вид, показанный на рис. 6.22.

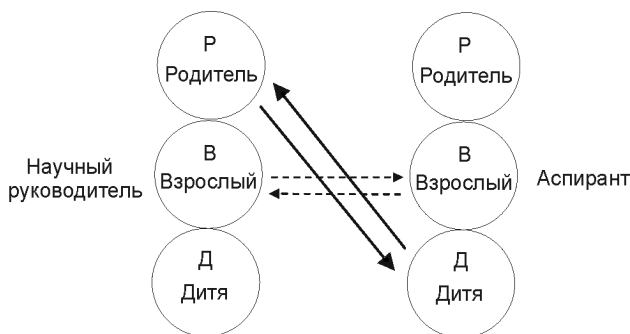


Рис. 6.22. Скрытое общение по линии В — В научного руководителя и аспиранта

Отношения по линии Р — Д, Д — Р на самом деле являются рабско-тираническими отношениями, и продолжаться они бескон-

фликтно будут до тех пор, пока не исчерпают себя связи по линии В — В.

## Угловые транзакции

Классический пример угловой транзакции выглядит следующим образом. Сцена в магазине.

Продавец:

— Вот эта вещь, конечно, лучше, но, боюсь, что она Вам не по карману.

Покупатель:

— Вот ее-то я и возьму.

Нарисуем схему транзакций этого диалога. Продавец явно обращается с покупателем по линии В — В, а скрыто "уколот" Дитя покупателя тем, что сказал ему, что "мол, не дорос ты еще, чтобы такие вещи покупать" (скрытый стимул по линии В — Д). Схема стимула, который посылает продавец покупателю, показана на рис. 6.23.

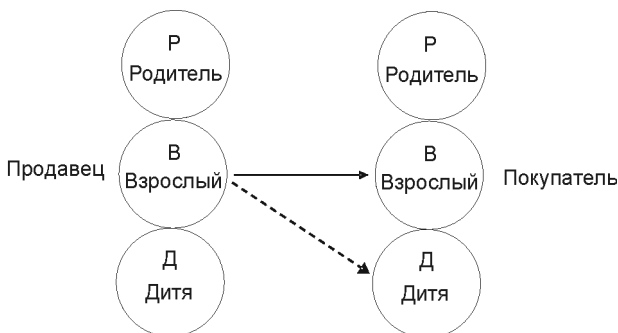


Рис. 6.23. Продавец скрыто "уколот" Дитя покупателя, при этом явное общение идет по линии В — В

Почему данные транзакции называются угловыми, видно из рисунка.

В приведенном диалоге — бесконфликтное общение. Потому что на скрытый стимул продавца по линии В — Д покупатель отвечает параллельной реакцией по линии Д — В (рис. 6.24).



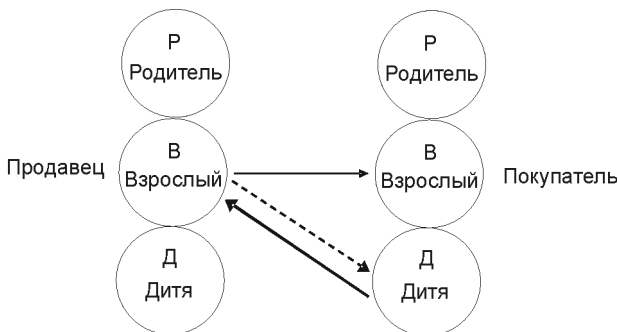


Рис. 6.24. Бесконфликтная угловая транзакция

## Что дает транзактный анализ социальному программисту

В предыдущем разделе мы рассмотрели узловые положения одной из основных составляющих социального программирования: транзактный анализ. Итак, что же дает транзактный анализ социальному программисту? Без преувеличения, очень многое. Потому что, по сути, транзактный анализ говорит о том, что *любой человек в любой ситуации общения проявляется в одной из трех позиций: Р (Родитель), В (Взрослый) или Д (Дитя)*. Еще раз повторимся в силу важности момента: *любой человек и в любой ситуации*. Не важно с кем вы беседуете: с торговцем на центральном рынке, с топ-менеджером Газпрома или злостным рецидивистом. А значит, на основе транзактного анализа развитие многих ситуаций можно спрогнозировать. Согласитесь, для социального программиста (инженера) это очень немало. Конечно, правильное определение позиции, в соответствии с которой общается человек — это своего рода искусство, и приходит это с опытом. Но знание этой позиции позволяет прогнозировать поведение собеседника, а значит, скрыто программировать его на совершение нужных действий.

### Примечание

Когда мы говорим об общении с точки зрения транзактного анализа, совершенно не стоит понимать это только как случай, когда

люди беседуют между собой. К примеру, послали вы письмо кому-то, а этот кто-то вам не ответил, или ответил не то, что вы ждали. Эта ситуация тоже вполне описывается с помощью трансактного анализа.

Приведем еще несколько примеров применения трансактного анализа.

## Как попасть на прием к начальнику

Очень часто подчиненные, добиваясь аудиенции начальника, говорят примерно так:

— Здравствуйте. Я Петров из отдела ТУ и ДМ. Можно к вам?

— Извините, я вас не отвлекаю?

— Если у вас есть время меня выслушать...

— Могу ли я обсудить с вами несколько вопросов?

И так далее. Так вот: с точки зрения трансактного анализа все эти варианты входа к начальнику не годятся. Потому что во всех из них посетитель занимает позицию Д, т. е. позицию изначально проигрышную. Потому что, даже если он и войдет, то, скорее всего, наслушается очень много поучительного. В том смысле, что поучать начальник будет много и долго. А как нужно? А просто спросить:

— Разрешите войти?

И все. Потому что в этом случае вы посылаете начальнику стимул по линии В — В, и, скорее всего, он и ответит вам по той же линии: разрешит войти. А если ответит, что занят, значит, действительно занят.

### **Примечание**

Только надо помнить, что и тон вашего обращения тоже должен быть "взрослым". Потому что на словах-то вы можете спросить "Разрешите войти?", а произнести это можете просящим тоном побитой собаки, тем самым опять же поставите себя в позицию "неразумного Дитя", а начальника — в позицию "грозного Родителя".

## Как пройти мимо охранника

Часто возникающая задача. Грешны, сами нередко это делаем, и не только тогда, когда кто-то попросит проверить охрану на бдительность: пропуска часто оформляются долго, причем часто бывает так, что в серьезную организацию попасть намного проще, чем в какую-нибудь "шарашкину контору". Для того чтобы не описывать все возможные варианты, которые часто выбираются "по месту", приведу один распространенный диалог. Допустим, у охранника забинтована или порезана рука (голова, ноги — не важно). В 90% случаев для того, чтобы он не спросил пропуск, достаточно просто его спросить:

— Ну как, рука-то заживает помаленьку? Ну давай, скорее поправляйся.

И в это время проходите. Никогда не проходите через охрану так, как будто вам скорее надо ее пройти. Конечно, я привел самый простой вариант: мы не рассматриваем случаев, когда в помещении стоит система контроля доступа и т. д. Но общий смысл везде примерно один и тот же: ***вы переводите охранника с позиции Родителя (в которой он должен быть по "служебной инструкции") в позицию Дитя.*** И это один из самых общих принципов социального хакерства. Потому что в позиции Д люди не способны мыслить разумно. Зато они очень восприимчивы к жалости, восхищению, лести, любопытству и т. д.

## Манипуляции "Сотрудник — начальник"

Как мы уже неоднократно отмечали, почти все манипуляции проходят из состояния Д, по линии Д — Р. Манипуляции сотрудников начальниками из этого же числа. Правда, сотрудников сложно упрекнуть в этом. Зачастую им просто некуда деваться. Дело в том, что если сотрудник младше своего начальника, а если еще и значительно младше — дело усугубляется, то начальник, как правило, находится изначально в Родительской позиции по отношению к сотруднику. Часто такое бывает также, даже если начальник и сотрудник одинакового возраста, но, начальник, естественно, занимает более высокую должностную позицию. Мало

кто из начальников общается со своими подчиненными по линии В — В. Поэтому сотрудникам приходится либо манипулировать своим начальником по линии Д — Р, либо ...уходить. Да, да. Нередко именно так. Потому что детей, которые вырастают (переходят на позицию В), выгоняют из родительского гнезда. И *если уж вы манипулируете по линии Д — Р, то не переходите резко на линию В — В*. А часто и вообще переходить не стоит. Родитель, он хоть и жесткий бывает, но все же родитель. Ну, пожурит чуть-чуть и будет. Но не выгонит. По этой причине не ждите, что ваш начальник выгонит какого-то сотрудника, по отношению к которому он находится в позиции Р. Часто можно наблюдать такую картину. Казалось бы, парадокс: и уж так облаял начальник какого-то сотрудника и эдак, а все не выгоняет. И не выгонит, если после пары раз "облаиваний" не выгнал. Значит, он по отношению к нему находится в позиции Родителя. И если сотрудник "принял эту игру", т. е. отвечает начальнику из позиции Дитя, то их игра может идти вечно.

### ***Внимание!***

Из позиции Р начальники сотрудников почти никогда не выгоняют, если те принимают позицию Дитя. Такой начальник может выгнать своего подчиненного только в самом крайнем случае. По аналогии с семьей: Родитель выгонит Дитя только в том случае, если уж оно совсем "с катушек слетело", деньги, к примеру, воровать стало. Да и то, если Дитя потом придет и повиниться, то, скорее всего, путь в семейное лоно ему заказан не будет.

А из каких выгоняют? Из позиции В выгоняют. За несделанную работу, к примеру. Из позиции Р за такое не выгоняют никогда. Журят, ругаются, ногами топают, могут зарплату немного лишить, но до серьезных репрессий никогда не доходит. Из позиции Д выгоняют. Это, к примеру, начальник сильно на что-то обиделся, и в истерике разогнал полфирмы.

Не стоит также удивляться и тому, что если вы, извините, "смотрели начальнику в рот" (вели себя по линии Д — Р), а потом вдруг перешли на взрослую позицию, то вас, скажем, ...увулили. Все правильно: получилось пересеченная транзакция.

## Скриптовое программирование или "Чужая колея"

Попал в чужую колею, глубокую...  
*В. Высоцкий*

На первый взгляд, этот раздел данной главы никакого отношения к социальному программированию и социальной инженерии не имеет. Однако мы включили в настоящую книгу этот раздел хотя бы по одной причине: чтобы читатель смог получше разобраться в людях, и в отношениях между ними. И, самое главное, в глубинных причинах этих отношений. Почему у одних все хорошо, а у других все плохо? Хотя, казалось бы, стартовые условия одинаковые. Почему один куда бы не устроился — у него все хорошо на работе, а у другого — все плохо? Почему к одному подошли социальные хакеры, неважно кто, хоть цыганки те же, и он им рассказал все, что знал и отдал, все что имел. А к другому пять раз подходили — а ему "как с гуся вода", знай только себе посмеивается и приглашает шестой раз попробовать. В данном разделе мы постараемся дать ответ на эти вопросы. ...Иной раз кажется, что какому-то человеку на роду написано быть неудачником, а другому наоборот — счастливым. И это правильная фраза. Действительно, многим из нас "написано на роду". Дорогой читатель, успокойтесь... Авторы — не мистики и не фаталисты. Мы лишь просто немного знакомы с психологией. И знаем, кто пишет нам те скрипты, по которым многие из нас действуют всю жизнь. И постараемся рассказать вам об этом в данном разделе.

Ясно, что атакам социальных хакеров, как правило, подвержены люди, скажем так, с точки зрения психологии не вполне полноценные. Проблемные люди, т. е. те, у кого слишком много нерешенных проблем, комплексов... Эти люди живут не по своей воле, хотя им кажется, что по своей. Они всегда выполняют чью-то чужую волю, они в "чужой колее"...

...Их видно в толпе: идут, погрузившись в свои мысли, отсутствующий взгляд, неуверенная походка. Потенциальные же жертвы социальных хакеров, мошенников и преступников всех мастей. Ввести в транс такого человека не составит труда. А вот и дру-

гие — бодрая походка, трезвый взгляд, могут оценивать ситуацию. Это счастливики, любимцы жизни. Кто же и когда пишет нам скрипты, по которым мы живем?

Современная психология знает, что у человека есть подсознательный жизненный план, согласно которому он живет. Этот самый план и называется *скриптом*. Термин этот введен Э. Берном, основателем скриптового анализа. Скрипт (или сценарий, как его еще иногда называют) в психологии, как правило, употребляется в отрицательном смысле. Таким образом, если человек неудачник, значит, он живет в рамках какого-то сценария или скрипта. Неудачного, безусловно. Конечно, бывают и хорошие скрипты. Но психологи, имея дело в основном с плохими скриптами (счастливые люди к психологам не обращаются), употребляют слово скрипт, как правило, в отрицательном смысле. Вкладывая в это понятие то, что человек "со скриптом" уже не хозяин своей жизни, его плачевный итог уже предрешен много ранее и, чтобы он не делал, вырваться из скрипта он не сможет. Говоря языком театралов, трагический итог пьесы предрешен, у человека есть возможность лишь слегка изменить действие по ходу пьесы, но каким путем он бы не пошел, это все равно приведет его к уже известному итогу.

...Берем нескольких людей и копаем яму. Неглубокую. После этого случайно взятому человеку завязываем глаза и отводим на некоторое расстояние от ямы (по прямой). Говорим, чтоб шел вперед. К яме. Суть в том, что нужно с завязанными глазами в эту яму не провалиться: остановиться сразу перед ней. А теперь смотрим, что получается. Первый пошел. Два шага сделал резво, а потом до самой ямы плелся, что твоя черепаха Тортилла. Но не упал. Подошел к самому краю, сделал шаг вперед, и почувствовал, что дальше хода нет. Второй пошел. Бегом бежит! И — оопа! — касается одной ногой самого края ямы и ее перепрыгивает! Да... За этого можно не беспокоиться, у него в жизни получится все и даже больше. Третий — идет ровно, спокойно, но прямо у самого края встал, подумал и дальше не пошел. С этим тоже дальше все будет нормально. А вот четвертый... Четвертый шел бодро, уверенно, с улыбкой, и упал в яму. Этого можно подозревать на наличие отрицательного скрипта. Второй раз, третий,

четвертый, пятый — и все время падает. Все, почти точно — это *виктим* (victim) (жертва). Если виктим стопроцентный, так скажем, то можно наблюдать почти мистические вещи. Можно отвести его в сторону от ямы и сказать, чтобы ничего не боялся и шел прямо. Потому что яма в стороне и ничего ему не грозит. Ба! А прямо-то ему не идетя, яма эта притягивает его как магнитом, и вот он заворачивает, заворачивает, и... И снова падает в яму. Хотя, казалось бы, шанс попасть в нее в данном случае ничтожный. И однако... В жизни этот человек будет делать примерно то же самое: из тысячи возможных решений он выберет самое неудачное. А на все удачные моменты жизни, которые ему подсказывает судьба, он будет "плевать с высокой колокольни", и попросту не замечать их. Дожидаясь того единственного момента, который самый плохой. Дожидаясь этой своей ямы... Но кроме четвертого есть еще и пятый. Мистика, но если отвести его вбок от ямы, то он все равно приходит к ней! Тест этот проводить вам совершенно необязательно, просто на его примере мы попытались лишний раз объяснить, кто такие жертвы, или виктимы, как мы условились их называть. Вот и в жизни такие люди делают то же самое.

Это люди со скриптами, они не вольны распоряжаться своей жизнью...

Самое интересное в нашей жизни то, что какой она будет мы решаем очень рано — в возрасте от 3 до 6 лет. Некоторые, особо одаренные, еще раньше — в период внутриутробного развития. Э. Берн говорил на эту тему примерно так: "Каждый человек в раннем детстве решает, как он будет жить в жизни, как он умрет, и этот план, который всегда с ним, где бы он ни был, и называется *скриптом* или *сценарием*. Его поведение может быть обусловлено здравым смыслом, но все важнейшие решения в его жизни уже приняты: кого он выберет в супруги, сколько будет детей и будут ли они вообще и т. д."

Скрипт — это жизненный план, сформированный в раннем детстве под влиянием родителей. Вот вам и ответ на вопрос, кто пишет нам скрипты. Родители, конечно, кто же еще... Скрипт — это та психологическая сила, которая толкает человека к его судьбе.

Прочитав эти строки, читатель может подумать, что авторы ударились в глубокую философию, и, наконец, ответили на вопрос, давно мучавший все человечество: "Что наша жизнь — предрешенная кем-то судьба или мы сами строители своей жизни?" А заодно и вывели формулу жизни, по которой мы все живем. Увы, не так. Увы, потому что это сделали не авторы, а великие психологи и психотерапевты. И основателем этого направления в психологии является уже много раз упоминавшийся нами Э. Берн, а также Э. Карпман, М. Литвак — эти психологи много потрудились на ниве сценарного программирования. Они же и ответили на вопрос, что нужно сделать для того, чтобы самим стать строителями своей жизни, даже если до этого мы живем по написанному кем-то скрипту. Это направление в психологии называется *сценарное* или *скриптовое перепрограммирование*. Ответили они и на вопрос, кто пишет нам скрипты. Родители, как мы уже выяснили. Человеческую жизнь не нужно сводить к формулам, и все психологи в один голос твердят о том, что нормальная жизнь — это жизнь не по формуле. Нормальная жизнь — это когда человек сам хозяин своей судьбы, когда он живет разумно строя свою жизнь, с учетом действий внешних обстоятельств и жизни других людей. Однако большинство людей, увы, живут ненормально. Живут по формуле. По сценарию.

...Психолог сидит в своем кабинете, хмурая лоб и изображая мудреца. Перед ним сидит робкий, на первый взгляд, юноша со стопкой листков. Юноша — это пациент, а стопка листов это его жизнеописание, начиная от момента "первой памяти" и заканчивая сегодняшним днем. Жизнеописание психотерапевт попросил его написать на предыдущей встрече, попросив писать как можно подробнее и сформулировав вопросы, на которые в этом описании жизни должны быть даны ответы. Психотерапевт прочитал жизнеописание до 7 лет, а остальное отложил.

— Почему же вы не читаете дальше, ведь дальше самое интересное, — спросил юноша с некоторым раздражением.

— Да нет, — задумчиво ответил психотерапевт, — самое интересное уже произошло, а что у вас было дальше, я вам сам могу рассказать.



Все верно. До семи лет "движок скрипта" ("костяк скрипта") уже был создан. Дальше будет лишь его "тюнинг". Дальше ребенок будет встречать все больше и больше людей, причем именно тех, которые будут исполнителями ролей в его скрипте. Если его скрипт — скрипт неудачника, то и встречать он будет только неудачников. Вернее, он может встречать и других людей, очень удачливых, ему самому может не раз улыбаться удача, но он пройдет мимо и удачливых людей, и удачи. Потому что в его скрипте нет для них роли... И далее всю свою жизнь человек будет проигрывать свой скрипт с учетом уже новых, появившихся ролей.

### **Примечание**

Смотрю на посетителей нашего форума... Есть и баловни судьбы, есть и неудачники, есть и явные антисоциальные психопаты. Всякие есть. Ведь посетители форума — это срез реальной жизни. А вот и социальный хакер с отрицательным уклоном. Уж и так нас из себя пытается вывести и эдак... Не выйдет, не старайся. Мы уже ушли от тех своих скриптов, в которых таким людям было место. Смотрим на него и даже не злимся. Наоборот — жалеем. Потому что примерно понятно, почему он такой и почему так себя ведет. Пытаемся угадать его скрипт. Скорее всего, догадка будет правильной, потому что у всех провокаторов "движок скрипта" примерно одинаков. Наблюдаем дальше. Ан нет. Смотри-ка ты, ошиблись. Это не провокатор. Вернее внешне он провокатор, но по сути своей внутренней — нет. Это человек, которому в скрипте было записано, что его все время будут бить. И все его поведение вызывающее — это не провокаторство, это желание спровоцировать свое избиение, доведя администрацию форума и некоторых посетителей "до белого каления". Не будем мы тебя бить, тебя и так бьют все кому не попадя. А вот здесь — стоп. Здесь внимательно: это к нам пришел разрушитель. Почти классический "скрипт Герострата". Этого модерировать, модерировать и модерировать. Даже то, что он пишет "по делу". Потому что нужно чтобы он быстрее ушел с форума, пускай в другом месте крушит и рушит... Как жаль, что у нас в вооруженных силах нет психологов, вон сколько генералов большезвездных с геростратовскими скриптами только по телевизору показывают...

Вся цель скриптового анализа — превратить неудачников в удачливых, выяснив предварительно, согласно какого скрипта они действуют. Это и есть *сценарное перепрограммирование*. Вещь

сложная и серьезная. Кто бы спорил... Переделать судьбу человека — это не может быть просто. Но вполне возможно. Примеров — много. Естественно, уже положительных.

### **Примечание**

---

Сложность в сценарном перепрограммировании нередко заключается в том, что люди часто пытаются стать счастливыми совсем не для того, чтобы им стать по факту, т. е. не для того, чтобы быть счастливым и жить счастливо. А лишь только для того, чтобы стать "более успешным неудачником". Потому что если человек становится счастливчиком, ему приходится выбросить свой скрипт, а большинство людей делают это крайне неохотно.

Ну что ж, пойдём дальше, — посидим на приеме у психотерапевта и посмотрим, какие скрипты бывают.

Вот зашел грузный усатый дяденька. Жалуется на то, что ничего не успевает... Хоть и на машине везде ездит, а все равно ничего не успевает.

На машине? Это интересно.

— А у вас часто бывает так, что бензин вдруг заканчивается за 10 метров до заправки, и вам машину толкать приходится с помощью всех, кто в ней на ваше счастье оказался?, — спрашивает психолог.

— Да почти каждый раз такое... А откуда вы это узнали?

А оттуда, что вы не первый. Не у вас одного за 10 метров до заправки кончается бензин, хотя если не сломан указатель топлива в машине, то о том, что бензин скоро может кончиться известно всегда заранее. Мы же смотрим на этот указатель, планируем "чуть позже" заехать на заправку и, как всегда, не заезжаем, отложив на потом. А потом толкаем машину, потому что бензин почему-то "вдруг внезапно" закончился. И в жизни у таких людей все точно так же. А история с бензином — это всего лишь рядовая сцена в пьесе, которую играет неудачник.

### **Примечание**

---

Это один из ряда вопросов, которые в серьезных фирмах задают устраивающимся на работу. Часто ли у вас заканчивается бензин за 10 метров до заправки? Часто? Извините, вы нам не подходите.

А вот еще девушка. Миловидная такая, но уже с какой-то фантомной печатью на лице. Так оно и есть. Девушка решила совершить самоубийство. Только скрипт, видно, "дал сбой", и она пришла к психотерапевту. Бывает такое со скриптами, недопрограммировал где-то программист... Девушка рассказывает, что "как-то вдруг почувствовала непреодолимую тягу к самоубийству". Не как-то и не вдруг, конечно... Наверняка в семье уже были самоубийцы, и наверняка все ее воспитание в детские годы велось по принципу "Жизнь — обман с чарующей тоскою". (Это у Есенина такие строки есть.) А вот почему вдруг девушка почувствовала это стремление сейчас — это вопрос, в котором стоит разобраться. Может быть, ее отец покончил жизнь самоубийством в том возрасте, в котором она сейчас? Нет, наверное, все чуть-чуть не так. В данном случае виноват так называемый *эффект Вертера*. Вертер — это главный герой романа Гете "Страдания юного Вертера", который в романе заканчивает жизнь самоубийством. Роман этот прославился среди прочего и тем, что после его выхода в Европе случилась массовая волна подражательных самоубийств (в книге тема самоубийства — центральная). В ряде стран даже запретили публикацию этого романа. Очень много изучал эффект Вертера американский психолог Д. Филипс, который пришел к потрясающим выводам. Анализируя статистику самоубийств, Филипс пришел к выводу, что после публикаций в газетах историй о самоубийствах количество самоубийств возрастало. Причем именно в тех регионах, где вышла публикация. Интересная и драматическая вещь. Ученый из этого сделал вывод, что это скопированные самоубийства, т. е. люди, прочитав заметку в газете, приходили к выводам о том, что для них аналогичный путь — самый лучший.

### ***Примечание***

Конечно, заметка в газете это лишь толчок к развязке скрипта. Реально же все было запрограммировано заранее. "Роковые письма" уже написаны, если выражаться строкой из того же стихотворения Есенина.

Филипс, кроме того, выяснил, что после подобных публикаций возрастало также число погибших в авиа- и автокатастрофах! Мистика, казалось бы? Нет, это объясняется тем, что неко-

торые люди совершают "замаскированное самоубийство". Известно, что церковь и многие люди осуждают самоубийство. Поэтому, избавляя семью от этого ярлыка, многие совершают самоубийство так: едя на машине нажимают газ там, где нужно жать тормоз. То же самое делают и пилоты некоторых самолетов: "штурвал вниз" и — верная смерть. Это — научные данные. Количество аварий после публикаций о самоубийствах резко возрастает. Более того, если, к примеру, в газете, сообщали о самоубийстве молодого человека, то в данном регионе увеличивалось число автокатастроф, участниками которых были именно молодые люди.

Теперь выйдем на некоторое время из кабинета психолога и обратимся к теории.

## **Скрипты в человеческой судьбе**

Сначала сложно поверить в то, что вся судьба человека, все поступки, которые он совершает в жизни, будет он героем или подонком, все это решается ребенком в возрасте не старше 7 лет. Однако в это уже легче верится после общения с трехлетними и семилетними детьми, а также после того, как помотришь на всю нашу жизнь. Причем самое опасное, когда люди, "играя свой скрипт", являются политическими деятелями и имеют большое влияние на общество, которое убеждают в том, что надо жить так, как они говорят. Или, с точки зрения скриптового анализа, нужно жить так, как им когда-то приказали жить их родители. К счастью для нас, кроме таких людей есть люди с хорошими скриптами, и есть те, кто сумел освободиться от своих плохих скриптов и приобрел права жить по-своему.

Таким образом, скрипт — это то, что человек сам для себя запланировал в раннем детстве, в большинстве случаев, при помощи своих родителей. Мы уже говорили о том, что родительские скрипты — самые сильные. По мнению Берна это происходит потому, что родители представляются ребенку в виде этаких великанов, наделенных какой-то магической силой. В это несложно поверить, учитывая то, что родители в несколько раз выше, в не-

сколько раз шире своего ребенка и совершают волшебные, с его точки зрения, действия.

Вернемся в кабинет психолога.

Старшеклассник. Привела мать. Проблема — сильно пьет. Скрипт? Не исключено. Дальнейшие расспросы показали, что действительно скрипт, и на "питье" он уже был запрограммирован с пятилетнего возраста. И запрограммирован не кем иным, как своей матерью. Что же тогда произошло? А произошла сцена, которая из раза в раз повторяется в семьях алкоголиков. Мать зашла и застала ребенка за тем, что он рассматривал бутылку водки, которая осталась от недавнего застолья.

— Что ты делаешь, — закричала она, — *тебе еще рано пить. Это могут делать только взрослые мужчины!*

А он не делал ничего особенного. Просто рассматривал бутылку. Просто из детского любопытства. А мама его своими фразами запрограммировала на дальнейшее питье. Вот и получилось, как по ее рассказу: "до 15 лет был примерным, ни разу не выпивал, а потом как сорвался". Да не сорвался он. Просто решил, что уже настало время, когда можно, т. е. когда уже не рано. Ведь фразой "Тебе еще рано пить" мать подсознанию ребенка сказала не что иное, как "придет время, и пить тебе будет можно". Более того, второй фразой "это могут делать только взрослые мужчины" в подсознание ребенка была вложена установка, что "когда ты станешь взрослым мужчиной, пить тебе будет можно". Что из этого следует? Правильно. Что критерий взрослости мужчины — это тот момент, когда он сможет начать пить. Значит, для того чтобы стать Взрослым мужчиной, нужно начать пить. Вот исток алкоголизма в данном конкретном случае.

### ***Анекдот в тему***

Все думали, что из-за того, что мальчик Вова родился в доме рядом с винно-водочным магазином, его судьба была предreshена! Но нет! Он вырос, окончил школу с золотой медалью, институт с красным дипломом, потом устроился на мебельную фабрику и там спился.

Снова вернемся к теории.

## Параметры характера или формула удачи

Берн предложил описывать характер человека по трем параметрам:

- Я** (отношение к себе);
- ВЫ** (отношение к близким);
- ОНИ** (отношение к людям).

Известный российский психотерапевт М. Литвак добавил к этим трем параметрам еще один — **ТРУД** (отношение к предметной деятельности).

В каждой из этих позиций у конкретного человека может быть знак "+" или "-". Рассмотрим эти позиции подробнее.

### **Я+**

Такой человек воспринимает себя как благополучную личность и ведет себя как благополучная личность.

### **Я-**

Этот человек воспринимает себя как неблагополучную личность, как неудачника. Даже если у него и случаются успехи, то он их считает случайными. И даже в моменты успеха его не покидает чувство неуверенности, чувство непрочности этого успеха. Все неудачи же воспринимаются им как совершенно закономерное явление. Такой человек — дитя жизненных обстоятельств. Как правило, у таких людей чрезмерно высокий уровень притязаний. Это закономерность: чем выше у человека уровень притязаний, тем ниже его самооценка, и даже при наличии реальных успехов он будет чувствовать себя несчастным (потому что уровень притязаний слишком завышен). В этом, кстати, корень большинства невроз.

### **Примечание**

Известно, что если человека, который считает себя бедным, озолотить с ног до головы, то он не станет от этого богатым. Потому что все равно будет считать себя бедным, даже если будет ходить в расшитых золотом одеждах. Ему все время будет чего-то не хватать: есть одежда, — будет не хватать машины, есть маши-

на — самолета и т. д. С другой же стороны, человек, который считает себя богатым, не будет выглядеть бедным, даже если внешне останется без средств к существованию. Для него это будет не бедность, а "временные финансовые трудности".

#### □ **ВЫ+**

Человек со знаком плюс в позиции ВЫ считает близких людей благополучными людьми и в разговорах с ними вербально и невербально обращается только к их положительным качествам. Такой человек дружелюбен, предпочитает компромиссы ссоре. К недостаткам своих партнеров по общению (которые он прекрасно видит) он относится как к шипам у розы: наслаждается запахом розы, при этом стараясь не наткнуться на шипы.

#### □ **ВЫ-**

Такой человек рассматривает людей своего близкого окружения как неблагополучных и изначально настроен на конфликт с ними. В людях он видит только недостатки. В аналогии с шипами у розы, он все время натывается только на шипы, не чувствуя при этом, что у розы кроме шипов может быть еще прекрасный запах. Такие люди придирчивы, стремятся перевоспитать других, излишне саркастичны. Они готовы даже по незначительному поводу затеять большую ссору с дальнейшим разрывом отношений. Безболезненно сосуществовать рядом с такими людьми можно только постоянно, и во всем им уступая.

#### □ **ОНИ+**

Личность с плюсом в позиции ОНИ расположена к людям, легко заводит новые контакты.

#### □ **ОНИ-**

В этом случае наоборот: человек стремится избегать новых контактов, при возникновении новых знакомств застенчив и неуверен. Очень медленно адаптируется к новой обстановке.

#### □ **ТРУД+**

Такой человек живо относится к своей деятельности, постоянно самосовершенствуется, ему нравится сам процесс труда, он

хочет внести свой творческий вклад в то, что он делает. Важно то, что процесс труда для такого человека — первичен. Материальные ценности, награды и прочие блага отходят на второй план, при этом самое интересное, люди с позицией ТРУД+ почти всегда их получают, не в пример тем, у кого материальные ценности на первом месте.

## □ ТРУД-

У такой личности процесс труда — вторичен. На первое место выходят те материальные блага, которые личность может получить в процессе своего труда. Такой сотрудник, к примеру, постоянно ищет более выгодную работу, и все время смотрит как бы его только не обделили при распределении материальных благ.

### ***Примечание***

Это очень сложно бывает объяснить... что материальные блага — вопрос вторичный. Нередко все сознание человека противится этому положению.

Посылаешь человека на учебу, а он мало того, что ехать не особо хочет (казалось бы, самосовершенствование за счет фирмы!), так еще и спрашивает, сколько ему за это доплатят к основной зарплате. Или другой пример. Говоришь сотруднику: нужно вот это освоить. "Освою, — отвечает, — если мне доплатят вот столько-то". Ясно, что такие люди никогда не станут богатыми, в том числе и в материальном плане, несмотря на то, что сами этого страстно желают. Не станут по одной простой причине. Если исключить все прочие способы наживы, получать хорошие деньги за свой труд может только специалист экстра-класса. А для того, чтобы стать таким специалистом, нужно совершенствоваться каждый день, без отгулов и выходных. А для того, чтобы так поступать, нужно очень любить свое дело. Сильнее, чем деньги.

Если бы мы, когда писали книгу, все время мысленно калькулировали в уме, сколько же мы за нее получим гонораров, то мы бы ее либо вообще не написали, либо написали так, что она была бы аутсайдером рейтингов продаж. Мы не знаем, и не разу не видели ни одного писателя, в том числе и с миллионными гонорарами на счетах, который бы стал знаменитым, если бы писал свои книги только с целью получения гонораров. В первую очередь пишется для дела и ради дела. Пишут, потому что не могут не писать. А потом уже приходит и слава, и гонорары, и награды. Потому что все это приходит только в награду за хорошо сделанное дело.



А хорошо сделать дело можно только в том случае, если делаешь его только ради дела.

Зато все мы видели нашу сборную по футболу. Аутсайдерскую. Футболисты которой, являясь легионерами различных зарубежных клубов, играют в сборной в первую очередь не за игру, а только за деньги. Все видели, как они играют. Даже для человека, не разбирающегося в футболе, это позорище, а не игра.

Также мы видели много сотрудников, которые из кожи лезут, чтобы стать богатым, действуя при этом по принципу: "я буду делать только то дело, которое принесет мне большой и, желательно, немедленный, доход". Это все равно, что писатель сказал бы: "Я буду писать только ту книгу, за которую мне дадут Нобелевскую премию в области литературы". Ясно, что богатство — это не их удел.

Таким образом, мы приходим к выводу, что структура характера гармоничной личности определяется следующей формулой, и не будет большой натяжкой, если эту формулу мы назовем формулой удачи:

*Я+, ВЫ+, ОНИ+, ТРУД +*

Задача сценарного перепрограммирования — привести структуру личности к этому идеалу. Самое интересное, что почти каждый из нас уже был обладателем характера, подчиняющегося этой счастливой формуле. Да, да, в том самом детстве. Пока большинство из нас еще не успели испортить воспитанием, не успели вогнуть в сценарий, от которого кому-то пришлось избавляться собственными усилиями, подчас титаническими, кому-то с помощью психотерапевта, а кто-то так и не сумел или не успел выскочить из сценария...

### ***Примечание***

Почему "почти каждый"? Потому что некоторых детей особо одаренные родители успевают "испортить" еще на этапе внутриутробного развития. То, как это может происходить, и то, как этого избежать, изучает наука под названием *паранатальная психология*.

Ведь вспомним себя в самом раннем детстве. А те, у кого не получится вспомнить, посмотрите на детей возраста от года до трех. Как он к себе относится? Да расчудесно! (Я+). А как он относится к своим родителям? Прекрасно! (ВЫ+). А к друзьям? Посмотрите

на маленьких детей: как быстро и легко они заводят себе новые знакомства. Ясно, что здесь ОНИ+. У этих детей еще нет никаких условностей, нет социальных барьеров, нет деления на касты... Условности и барьеры начнут формироваться чуть позже... "А вот мой папа — капитан, а твой — дворник, поэтому ты не будешь играть в нашей песочнице, иди вон туда, в ту, которая похуже, в которой песок погрязнее". Все — пошло деление на касты. И пошло формирование минуса в позиции ОНИ. А теперь скажите мне, откуда ребенок смог узнать, что папа-капитан это хорошо, а папа-дворник — плохо? Правильно, от родителей... Потом, много позже, когда, прожив много лет в сценарии, он вдруг поймет, что ему всю жизнь мешало то, что он общался не с теми, с кем хочется, а с теми, "с кем надо", он скажет за это своим родителям "большое спасибо". А посмотрите как ребенок относится к труду? Он ведь делает только то, что ему хочется, и получает от этого удовольствие (ТРУД+). Правда, недолго. Потому что потом вмешиваются родители, и заставляют делать не то, что хочется, а то, что надо, причем надо им, а не ребенку. И, естественно, тем самым формируют минус в позиции ТРУД.

— Ты читать хочешь? Не, читать позже. Потому что сейчас мы пойдем гулять. Мало ли, что не хочешь сейчас гулять. Надо. Потому что позже я не смогу. Ну что ты разревелся? На вот тебе конфетку.

...Понимаете, какой парадокс получается? Изначально гармоничных личностей (детей) воспитывают по большей части личности уже не гармоничные, с минусом в одной или нескольких позициях (родители).

А теперь вслед за Э. Берном и М. Литваком попробуем взглянуть на этот мир глазами маленького ребенка... И еще раз проследим, как начинают формироваться минусы в позициях... Разумеется, для примера мы возьмем не самый лучший вариант воспитания, увы, встречающийся слишком часто...

...Вот я еще такой маленький, и меня держат за руки большие "великаны". Это — мои родители. А иногда к нам приходят другие "великаны" — родители моих родителей, мои бабушка с дедушкой и ругают моих родителей за то, что они меня неправильно воспитывают. Правда, вероятно, бабушку с дедушкой тоже

когда-то неправильно воспитали, иначе бы они знали, что при детях такого говорить нельзя. Ну ладно бабушка. Она хоть в армии не служила. А дедушка-то должен был знать, что старшие офицеры не выговаривают младшим в присутствии их подчиненных. Вы думаете, что если я сопливый и в слюнях, то ничего не понимаю. А я все понял. Я понял, что моим родителям доверять нельзя.

...Мама, а ты помнишь, после того, как ты устала на работе, забрала из садика, а когда мы пришли домой... Ты помнишь, что ты сказала, когда я попросился погулять?

— Да что ж ты нам жить-то мешаешь?

Как мне хотелось вам ответить...

— Я?! Вам?! А когда вы меня зачинали, вы каким центром головного мозга думали? Только тем, который отвечает за точные двигательные движения?

Мамочка, если бы я тебя не любил так, как я тебя люблю, я бы тебе сказал, что ты дура. Нет, не в качестве оскорбления, а сугубо в рамках транзакции В — В, т. е. не для обиды, а без эмоций, — только для отражения реально существующего факта.

А зачем, когда вы со мной говорите, вы нарочно коверкаете слова? Зачем вы говорите "мямя" вместо "мама"? Неужто вы думаете, что я вас так лучше пойму?! Вы попробуйте на своей работе так с кем-нибудь поговорить, и посмотрите, как вас будут понимать. Если бы вы чуть лучше учились в школе, то знали бы, что я так говорю не из-за вредности, а из-за того, что у меня еще нет некоторых зубиков, а те, что есть, — выросли криво. А вы-то зачем так говорите? Ну ладно — хочется вам и говорите, я уже научился вас понимать. Только не обижайтесь потом, когда я буду говорить так до семи лет. Это я не из-за того, что говорить правильно не умею, а только для того, чтобы и вам "жизнь медом не казалась". Я ведь учился вас понимать, когда вы слова коверкали, теперь и вы помучайтесь.

Если честно, чем дальше, тем больше я вас не понимаю. Вы то смеетесь, то плачете. Причем, с моей точки зрения, совершенно не попад. Как депрессивные больные в психиатрической больнице. Вот почему вы вчера плакали и говорили, какой я ужасный

ребенок, когда я под прекрасным летним солнышком после чудесного летнего дождя, когда в небе сияла радуга, пробежал по луже? Это я не от озорства, папа. Это я оттого, что вы еще не убили во мне природное стремление радоваться солнцу, воде и свежему воздуху. Вот я и радовался. А мама плакала, а ты, папа, ругался. А сегодня, когда я крушил и ломал стулья, вы наоборот смеялись. Вам, наверное, хочется, чтобы я стал Геростратом.

А почему вы все время говорите "Не делай то", "Не делай это"? Ах, да, простите, забыл: вы же не знаете нейролингвистического программирования, и не в курсе, что в инструкциях не должно быть отрицаний, а должны быть четкие указания о том, что нужно сделать.

Мамочка, зачем ты говоришь мне, что детство — счастливая пора? Какая же она счастливая, если детство — это рабство? Не, рабство, папочка? Ты видно, плохо в школе учился, иначе бы знал, что раб — это человек без прав. Который может делать только то, что угодно его повелителям, а не то, что он сам хочет делать. И скажите мне на милость — чем я не подхожу под это определение? Ведь таким, какой я есть на самом деле, я вам не нужен. Вам вообще нужен не я. А то, что соответствует вашим представлениям о том, какими должны быть дети. Я с самого рождения понял, что я не соответствую вашим ожиданиям. Вы все время хмурились, ругали меня. Я еще не понимал слов, но уже знал, что это вы на меня сердитесь. Причем беспричинно. Как жаль, мамочка с папочкой, что вы в психологии разбираетесь точно так же, как я годовалый в самолетостроении. Иначе бы вы знали, что уже начали формировать мне минус в позиции Я. К сожалению, вы не прочитали ни одной инструкции по воспитанию детей, а зато, когда вы купили стиральную машинку, инструкцию как ей пользоваться вы читали три дня и еще на меня кричали, что я описался, пока вы читали эту инструкцию. А как пользоваться мной, вы думали, что знаете...

### **Примечание**

Многие нынешние родители, когда чего-то не понимают в инструкции по пользованию ребенком, набирают проблему в одном из поисковиков Интернета.

А помнишь, мамочка, как ты сидела рядом со мной, и, сама себя успокаивая, говорила мне, какие плохие папины родители, мои бабушка с дедушкой, потому что они тебе в очередной раз сказали, что ты меня неправильно воспитываешь. А потом то же самое говорил папа про твоих родителей, тоже моих бабушку и дедушку. Я, правда, к тому времени уже понял, что в возрасте трех лет разбираюсь в самолетостроении гораздо лучше, чем вы в психологии, и догадался, что таким образом вы мне хотите сформировать минус в позиции ВЫ. Вам видно одного минуса показалось мало, и вы захотели сделать так, чтобы я был полностью на вас похож.

А еще помнишь, как ты сказала, что все мои друзья — грязнули и грубые невоспитанные мальчишки, и что мне, такому чистенькому и опрятному, с ними дружить нельзя? Я тебе объясню, мама: это ты мне формировала минус в позиции ОНИ. Ах, если бы ты знала мама, как мне хотелось тогда убежать с этими грубыми грязнулями в лес, построить там шалаш и посидеть ночью у костра, встретить рассвет, такой девственно чистый, и хотя бы ночь не видеть вас с папой. Да, да, мама, это мне из-за того так хотелось, что минус в позиции ВЫ вашими стараниями уже был сформирован. Правда, я не успел убежать. Потому что минус в позиции ОНИ ты мне успела сформировать раньше, чем я убежал. С тех пор я не с кем не дружусь... Но знаешь мама, хоть мне сейчас уже тридцать пять, мне иногда ночью снится этот девственно чистый рассвет, который мы с друзьями встречаем у костра, все такие грязные и беззаботные... Но это только во сне... Потому что в жизни я все такой же опрятный мальчик, и "дружу" только с такими же опрятными мальчиками и девочками, такими же скучными и больными, как я...

...Продолжать можно долго, но думаю, что читателям уже все понятно.

Вернемся в кабинет к психологу.

А это кто к нам пожаловал? Серьезный начальник большой конторы. У него-то что за проблемы? А, оказывается, не у него лично, а у его фирмы. А проблема в том, что его сотрудники не могут себя нормально вести с клиентами почему-то. Что ж, давайте сходим к вам в фирму и посмотрим, почему. Пришли, посмотре-

ли, поговорили. Все понятно. Почти у всех, кто занимался работой с клиентами — минус в позиции ОНИ. И ставить таких людей на работу с клиентами вряд ли стоит.

### ***Примечание***

Комплекс, при котором у человека минус только в позиции ОНИ, а во всех остальных плюс, М. Литвак называет комплексом "Творческий сноб". Такие люди имеют узкий круг общения, любят свою работу, и в принципе, к примеру, на работе, могут неплохо чувствовать себя в группе, если в ней не очень много людей, и они с ними хорошо знакомы. Но новые знакомства для них в тягость, они ни заводить их не умеют, ни что с ними делать потом не знают. Это люди микроклимата и микрогруппы.

Вообще, нужно сказать, что проблема с сотрудниками, которые живут в жизни по отрицательным сценариям — вещь крайне серьезная. Приведенный пример — очень легкий, потому что бывают вещи и похуже. Что вы скажете, к примеру, если у вас в фирме работают сотрудники с позицией "ТРУД-"? Если вы считаете, что быстро распознаете такого человека, то, можно сказать, что это еще совершенно не факт. Потому что человек с позицией ТРУД- вполне может быть круглым отличником в школе и в институте, победителем кучи олимпиад и т. д. и т. п. Как в таком заподозришь "лентяя"? А между тем, если во всех остальных позициях у человека плюс, то именно так и бывает, и этот комплекс по М. Литваку называется "Евгений Онегин", и выражается формулой:

*Я+, ВЫ+, ОНИ+, ТРУД –*

Вспомните Онегина. У него были хорошие способности, ему все легко давалось, что в результате привело к тому, что "труд упорный ему был тошен"... Вот именно неспособность к упорному труду и отличает "онегиных". Судьба таких людей нередко предсказывается с математической точностью. Сначала они показывают очень хорошие результаты, из-за которых учителя (профессора, работодатели) так к ним благоволят. Почти всегда — это школьные и вузовские отличники, имеющие красный диплом.

### ***Примечание***

Вот и попробуйте, не зная психологии, распознать в человеке с золотой медалью и красным дипломом то, что у него минус в позиции ТРУД.

Но "онегины" — "верхушечники", т. е. ни одной профессией они глубоко не владеют. И как только в том деле, которым они занимаются, встречаются какие-то "заковыристые места", над которыми нужно много думать, они это дело бросают и переключаются на другое. А поскольку ни одной профессией овладеть высокопрофессионально нельзя без серьезных усилий, то, в конце концов, любой серьезный труд их разочаровывает и они... Правильно: ищут утешения в любви. И к годам 22—24 становятся неплохими ловеласами. Правда, до семейной жизни дело часто не доходит (т. к. с этого момента начинается серьезный труд) и все заканчивается на этапе близком к зачатию ребенка или сразу после того, как подруга "онегина" забеременеет. Мы знаем нескольких таких "онегинных", которые де-факто являются отцами нескольких детей, при этом, не состоя в законном браке ни с одной из своих подруг, потому что бросают их как только дело начинает близиться к семейной жизни. Или сразу после ее начала. Со временем и любовь уже не приносит им утешения, т. к. они делают это дело уже практически "на автомате". В силу этого на данном этапе у "онегинных" начинает формироваться минус в позиции ВY. (Вернее, начинает он формироваться чуть раньше: когда те, кто ранее был ими восхищен, после того, как понимают, что эти люди долго и упорно работать не могут, начинают в них разочаровываться. А на этом этапе он просто усиливается.) И, как только у "онегина" в его формуле характера появляется еще минус в позиции ВY, у него возникает реактивная депрессия, которая заканчивается либо самоубийством, либо алкоголизмом и наркоманией. Как правило, это происходит к 30 годам.

## Треугольник судьбы

Когда мы впервые узнали "о треугольнике судьбы", — мы были просто потрясены. Суть этого треугольника в том (рис. 6.25), что, если вы являетесь "Преследователем" или "Избавителем", то, в конце концов, неизбежно станете "Жертвой". Неизбежно: треугольник судьбы исключений не имеет.

### **Примечание**

Треугольник судьбы еще называют "треугольником Карпмана" или "драматическим треугольником".

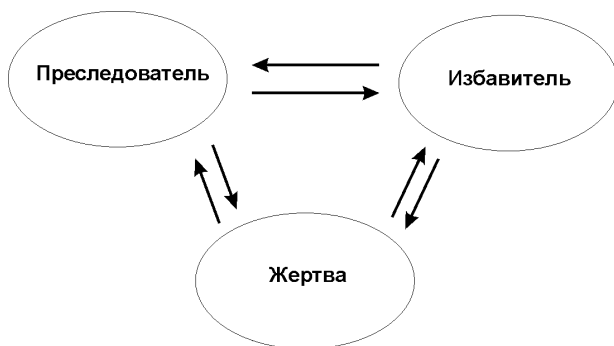


Рис. 6.25. Треугольник судьбы (Треугольник Карпмана)

Примеров тому, как люди становятся жертвами, находясь в треугольнике судьбы, я думаю, каждый из нас знает немало. Ни один интриган (Преследователь) еще не добился чего-то стоящего. Нет, конечно, их имена знают — те, кому своими интригами они испортили жизнь. Но и все.

Рассмотрим несколько примеров того, что получается, когда человек находится в драматическом треугольнике.

Жена, по интеллектуальным параметрам, намного превышающая своего любимого мужа, посвятила свою жизнь тому, чтобы поднять умственный уровень благоверного до своего уровня. Она проводила ему политинформации, заставляла учиться, выводила "в свет", знакомя его со своими многочисленными высоколобыми друзьями и знакомыми. И добилась своей цели — муж поумнел и даже написал научную работу, и даже защитил диссертацию. После чего ...бросил свою супругу. Которая после этого впала в тяжелейшую депрессию и даже хотела завершить свою жизнь самоубийством. Потому что не могла понять, за что жизнь обошлась с ней так несправедливо. А получилось-то так, потому что она была в "треугольнике судьбы", она была Избавителем. В результате чего закономерно стала жертвой.

Аналогичный пример, только в нем уже муж посвятил свою жизнь жене, вытаскивая ее на протяжении 20 лет из алкогольного плена, т. е. тоже был Избавителем. В результате вместе с ней спился и сам. Прекрасный, умный, статный человек, всю жизнь



ходивший не иначе как при пиджаке и при галстукe, к концу жизни стал бомжом, добывал еду в мусорных баках и в конце концов умер возле одного из них...

Сотрудник одной фирмы, путем интриг добившийся того, что были уволены все его недоброжелатели, в конце концов, сам был уволен, причем казалось бы в тот момент, когда все только стало так хорошо. Здесь тоже все закономерно — сотрудник был Преследователем, в результате чего закономерно стал Жертвой.

И так далее — подобные примеры можно приводить бесконечно.

### ***Примечание***

---

Кстати, в качестве основной мишени социальному хакеру проще всего выбирать именно Преследователей. Хотя бы потому, что им "на роду" написано стать Жертвой. Да и испокон веку подозрительные и мстительные люди (Преследователи) были "находками для шпионов".

И именно, основываясь на этом же треугольнике судьбы, мы призываем вас не использовать какие бы то ни было знания и умения, которыми вы владеете, для причинения целенаправленного вреда кому бы то ни было. Потому что в этом случае вы будете Преследователем. А значит, рано или чуть позже неизбежно станете Жертвой. Это неизбежно.

## ГЛАВА 7



# Введение в НЛП

*НЛП* расшифровывается как *нейролингвистическое программирование* и представляет собой одно из направлений психологии. Часть "Нейро" расшифровки этой аббревиатуры относится к нервной системе, а часть "лингвистическое" — к нашей способности использования речи и к тому, каким образом употребляемые нами речевые обороты характеризуют наш внутренний мир. Ну а программирование здесь появилось затем, чтобы показать, что наши мысли, чувства и действия являются результатом выполнения наших "внутренних программ", изменив которые можно изменить свою жизнь.

### ***Примечание***

В этой главе из НЛП заинтересует лишь небольшая часть, которая серьезно влияет на общение людей друг с другом, а именно — *системы представления в НЛП*.

Итак, о системах представления. Согласно концепции НЛП мы обрабатываем информацию, пользуясь четырьмя основными системами представления:

- визуальной (зрение);
- аудиальной (слух);
- кинестетической (ощущения);
- аудиально-дискретной (внутренний диалог с самим собой).

В той или иной мере мы используем все системы представления, но у каждого из нас есть "своя любимая". Знать систему представления собеседника — неплохо, т. к. подстройка к его системе помогает значительно повысить конструктивность диалога. Приведу пример. Пусть вы склонны к аудиальной системе представления, а ваш собеседник — к визуальной. Это значит, что вы лучше всего воспринимаете информацию со слуха, а он — путем анализа зрительных образов. Таким образом, то, что вы говорите, ему гораздо легче было бы воспринимать, если бы он видел перед собой какие-то схемы. Поэтому — не поленитесь, понаблюдайте немного за вашим партнером, и постарайтесь подстроиться под его систему представления. Основные признаки этих систем мы сейчас и рассмотрим.

### **Примечание**

В НЛП существует понятие "сенсорных предикатов", которое нам понадобится в дальнейшем. Грубо говоря, это "слова-ощущения" или "мыслеформы", т. е., к примеру, выражение "звучит неплохо" — аудиальный сенсорный предикат, характерный для человека с аудиальной системой представления.

#### **□ Визуальная система**

Люди этого типа запоминают информацию с помощью мысленных образов, и их внимание сложно отвлечь звуками. В разговоре пользуются визуальными предикатами, к примеру: "У меня сложилось такое видение ситуации", "как мне видится, это надо сделать так-то", "итак, что мы видим". Такому человеку в разговоре лучше начертить схему и сказать "давайте посмотрим на эту схему". Если человек с визуальной системой долго слушает только одну речь, то его внимание начинает "плыть", что тоже нужно учитывать. Люди визуальной системы практически всегда собранны и опрятны (чего, кстати, ждут и от вас). Манера речи — быстрая, высота голоса, как правило, немного повыше нормальной, взгляд направлен чуть вверх.

#### **□ Аудиальная система**

Люди аудиальной системы склонны пользоваться аудиальными предикатами (в скобках для сравнения приведены визуаль-

ные предикаты): "звучит неплохо" (вместо "смотрится неплохо" для визуальщика), "что я слышу?!" (вместо "что я вижу?!"), "вы слышали, что вчера по телевизору сказали?" (вместо "вы видели..."). Люди с аудиальной системой говорят ритмично, с богатыми голосовыми интонациями. При обдумывании проблемы склонны отводить глаза в сторону, как бы прислушиваясь к чему-то. Аудиальщики легко усваивают информацию на слух и предпочитают слышать отклик собеседника на свои высказывания.

#### □ Кинестетическая система

В речи кинестетики склонны пользоваться кинестетическими предикатами, обозначающими различные ощущения: "меня в озноб ударило от этой мысли", "все идет гладко", "я получил заряд бодрости", "это нагоняет тоску", "проблема обрушилась на меня" и т. д. Когда кинестетик пребывает в задумчивости, взгляд его направлен, обычно, вправо вниз. Темп речи в спокойном состоянии медленный, нередко с большими паузами между словами. Кинестетики хорошо реагируют на дружеские прикосновения, похлопывания по плечу, и сами могут себе такое позволять. Процесс запоминания нового происходит путем мысленного повторения всего процесса (к примеру, если надо запомнить основные моменты беседы, кинестетик мысленно "проиграет" ее всю от начала до конца). В общем это — человек ощущений. Кстати, такие люди неплохо относятся к решению различных вопросов во время застолий, совместных походов в баню и т. д.

#### □ Аудиально-дискретная система

Люди с такой системой представления много времени уделяют мысленному общению с самими собой. Для них важно только то, что имеет логику. Обороты их речи достаточно сложные. В речи любят пользоваться обилием подробностей. Как правило, очень эгоцентричны. Не дай вам бог такого человека похлопать по плечу, или предложить "порешать вопрос в банке" — такого обращения они не терпят, считая это недопустимым панибратством. Подобные методы они могут позволить лишь только очень узкому кругу близких людей. Во время внутреннего диалога смотрят, как правило, влево вниз.

### **Примечание**

Иногда людей с аудиально-дискретной системой представления называют *дигиталами* (от англ. *digital* — число). Это связано, в частности, с тем, что наибольшее количество дигиталов среди программистов и шахматистов.

Не знаем, везение это или нет, но, нам, как правило, попадаются люди именно с этой системой представления. С одной стороны, — везение. Потому что это, обычно, очень глубокие, неординарно мыслящие натуры, встреча с которыми — счастье. Но, как говорится, чем более блестяща одна сторона медали, тем более темна другая: если человек, обладающий такой системой представления, излишне самозациклен, то общение с ним никакого удовольствия не доставляет. Потому что, никто, кроме него, ему не интересен. Да, он может быть крайне эрудирован, но мало кому хочется выслушивать незапланированные двухчасовые лекции на тему "Ах, неужто, вы не читали дневников Набокова? Напрасно, напрасно". И говорит он это, конечно, не для того, чтобы вас просветить, а для того, чтобы показать собственный ум. Остановлюсь еще на двух отрицательных моментах, характерных для излишне самозацикленных аудиодискретчиков. Это — совершенно потрясающие *хронофаги* (пожиратели времени). С ними можно говорить три часа, и ничего полезного не вынести. Вы узнаете об их мнении по поводу палестино-израильского конфликта, будете все знать об их болезнях и сопутствующих им душевных переживаниях, но — ничего по делу. Поэтому берегите свое время и не давайте уводить себя в сторону. Кроме всего прочего, после такого разговора, вы еще будете выжаты как лимон и раздосадованы на то, что столько времени пропало даром. Другой момент состоит в том, что такие люди, как магнитом притягивают к себе различные неприятности, рискуя и вас затянуть в свою жертвенную орбиту. Но, возвращаясь назад, повторимся, что если вам встретится несамозацикленный аудиодискретчик, а действительно глубокий человек, это — подарок судьбы.

## **Мы снова говорим на разных языках**

Очень часто мы не можем "найти подход" к собеседнику именно из-за различия в наших ведущих сенсорных системах. Поэтому,

если хотите установить хороший контакт, употребляйте те же слова, что и ваш собеседник, т. е. на вопрос "Вы это видите?", не надо отвечать "Да, я это чувствую". Ваш собеседник визуал, и отвечать ему тоже надо визуально, к примеру: "Да, я это заметил".

Очень часто в семьях, где живут люди с ярко выраженными разными системами представления, можно увидеть примеры того, как одна сенсорная система вступает в конфликт с другой. К примеру, имеем пару: муж с аудиодискретной системой представления и жена с визуальной. Мужу, конечно, совершенно наплевать на беспорядок в комнатах, а жена его все время за это "пилит". И ее очень даже можно понять: для нее, как визуала, беспорядок очень страшен, он причиняет ей серьезный душевный дискомфорт. Если муж, скажем, компьютерщик, то потрясение жены, когда она видит беспорядок, можно сравнить с потрясением мужа, если у него отобрать компьютер.

Поэтому при переговорах, да и в жизни вообще, не ленитесь подмечать, какая система у ваших коллег, партнеров и друзей является ведущей. Это обережет вас от многих ненужных конфликтов и сделает существование более приятным и продуктивным.

### ***Примечание***

Возможно, вам доведется увидеть людей, у которых все четыре сенсорные системы являются ведущими. Редкий случай, очень редкий. Но — вполне объяснимый. Ведь у ребенка именно так и происходит — он без особого труда может переключаться между различными системами. Эдакое "не пойми что" от психологии. С возрастом и воспитанием какая-то одна система становится ведущей. И взрослый "не пойми что" просто сумел сохранить в себе эту "детскую психологическую непосредственность".

## **Подстройка и ведение**

Вы наверняка не раз замечали, что люди, давно знающие друг друга и симпатизирующие друг другу, нередко ведут себя одинаково: у них одинаковый тембр речи, жесты, мимика и т. д. В связи с этим, в НЛП существует метод подстройки, который заключается в том, что вы как бы "присоединяетесь" к вашему собеседнику путем подстраивания к его телодвижениям, речи и т. д.

### **Внимание!**

---

Поначалу очень часто многие путают подстройку с передразниванием. Поэтому нужно твердо усвоить, что подстройка — это не обезьянничество, не подражание, и не передразнивание, которое очень заметно и оскорбительно. Подстраиваться нужно с уважением. И очень четко и чутко. (Иначе лучше этим приемом совсем не пользоваться, — будет только хуже.) Приведем аналогию с обычной беседой. Пусть собеседник высказал какой-то довод. Вы можете эпатажно воскликнуть "Да я согласен!!!", всем своим видом и голосом выражая мысль о том, что, мол, еще в общении с дураком остается делать, как не соглашаться. Ясно, что это — обезьянничество. А можно сказать "Да, я согласен" спокойно и без эмоций, что воспринимается, как мы все знаем, совершенно нормально и говорит о том, что два собеседника достигли понимания. Вот подстройка и есть то самое спокойное и безэмоциональное согласие по второму варианту. Только соглашаетесь вы на небывальном уровне.

Различают разные виды подстройки. Можно подстраиваться к движениям рук, к позе собеседника, к частоте его дыхания, тембру речи... Только, опять же, подстраиваться нужно аккуратно и постепенно. К примеру, подстройку к движениям рук на начальном этапе можно выполнять аналогичными движениями, но только кистей рук, а не всей руки. Если подстраиваетесь к голосу, то сначала подстройтесь к какой-либо одной его характеристике: громкости, тембру и т. д. И старайтесь не подстраиваться к голосу полностью: согласитесь, достаточно странно будет выглядеть, если вы со своим глубоким басом вдруг полностью подстроитесь к, например, писклявому голосу вашего собеседника. При подстройке к голосу подстраиваться лучше всего к громкости.

### ***Подстройка с отставанием по фазе***

---

Достаточно эффективный способ подстройки состоит в том, что вы подстраиваетесь не сразу, а спустя некоторое время. Конечно, спустя секунду-две, а не час-второй. Этот прием мы называем *подстройкой с отставанием по фазе*. Суть в том, что, скажем, движение руки собеседника вы повторяете не сразу, а спустя пару секунд, после того, как он его совершил. Под изменение позы собеседника можно подстраиваться уже спустя более длительное время: через минуту-вторую.

Очень мощным средством является подстройка к частоте дыхания. Если осуществлена грамотная подстройка к дыханию, то, как

говорят, "энэлписты" — это признак глубокого *раппорта*. Кроме того, подстройка к частоте дыхания является самой незаметной для собеседника.

### **Примечание**

В терминах НЛП подстройка называется — *раппорт*. Еще говорят "установить раппорт", что означает "присоединиться" к другому человеку. Раппорт и подстройку еще очень часто называют отзеркаливанием, потому что при раппорте мы как бы зеркально повторяем действия собеседника.

Кстати, подстраиваться нужно только к положительным или нейтральным жестам. Если же жесты и мимика вашего собеседника выражает недоброжелательное к вам отношение, то здесь наоборот его нужно как-то отвлечь: к примеру, если он размахивает кулаками и кричит, — попросите его что-то нарисовать, дав ему в руки авторучку. И так далее.

### **Примечание**

Очень действенный прием выведения собеседника из отрицательного состояния состоит в том, что вы сначала подстраиваетесь к этому состоянию, а потом начинаете постепенно и очень понемногу отстраиваться, ведя тем самым собеседника за собой (этот прием так и называется — *ведение*). Прием этот работает не только в конкретных тактических ситуациях в частности, но и в жизни вообще. Примерно так умные люди выводят своих легковерных родственников из различных сект, вступая туда вслед за ними и постепенно доводя своих подопечных до того состояния, когда они сами понимают, что делают глупость.

Подстройка и ведение имеют много различных применений, и не только при ведении переговоров. Так, к примеру, можно успокаивать рассерженных собеседников, слегка подстроившись к их гневу, и потом, постепенно начав успокаивать себя — вслед за вами успокаивается и собеседник. Весьма просто, к примеру, используя комбинацию этих приемов, укладывать детей спать. Это очень нередкая ситуация, когда ребенку вроде бы уже и отдыхать пора, а он все хочет играть, и капризничает, когда родители волевым голосом сообщают ему, что ему уже пора в койку. А можно и по-другому. Играть? Пожалуйста! Начинайте играть вместе с ребенком, постепенно подстраиваясь под него (хотя достаточно и того, что вы просто начали с ним играть). И потом постепенно



начинайте зевать, прикрывать глаза, задремывать на пару секунд и, встряхиваясь, просыпаться... Десяти-пятнадцати минут, как правило, достаточно, чтобы ребенка убаюкать. Кстати, этим нехитрым приемом прекрасно убаюкиваются и многие взрослые. Можете на какой-нибудь вечеринке провести такой эксперимент. Подстройтесь под человека и начинайте делать так же, как описано для ситуации с ребенком. Зачастую не надо даже особо подстраиваться, достаточно просто, чтобы те, кого вы хотите убаюкать, занимались одним делом — к примеру, смотрели одну телевизионную передачу. Другой классический пример подстройки и ведения состоит в том, что если ваш собеседник барабанит пальцами по столу (достаточно часто встречающаяся неприятная привычка), начинайте вместе с ним барабанить в том же темпе, постепенно затем снижая скорость постукивания до полного прекращения. Собеседник в 9 случаях из 10 также прекратит постукивать.

Теперь немного об *отстройке*. Естественно, если к человеку можно подстроиться, то от него можно и отстроиться. Причем отстройку тоже не нужно понимать как способ поругаться. Наоборот — это достаточно вежливый прием, к примеру, окончания разговора. Скажем, телефонного. В котором вы сначала подстраиваетесь к голосу собеседника, а потом отстраиваетесь, что служит для него сигналом к окончанию разговора.

## Влияние установок

Попросту говоря, *установка* — это наш настрой на то или иное событие. Идем мы на концерт известного и уважаемого певца — понятно, что доминирующая установка положительна. И даже если он опоздает, и концерт начнется с задержкой, ничего страшного не случится. А если установка нейтральна, или частично отрицательна, то задержка на то же время может обернуться народным гневом, сдачей билетов и прочими неприятными вещами.

### Примечание

Помню, когда первый раз пошел на концерт А. Розенбаума, выступление немного задержалось. Но поскольку установка на этого уважаемого человека у всех была, естественно, положительной, то люди только шутливо перешептывались на тему "Мол, в кои-то

веки в народ вышли, не грех и подождать немного". И другой пример, тоже концертный. С не менее известным Ю. Антоновым. В то время, когда он приезжал с концертами в наш город, против него в прессе прошла серия очернительных публикаций, на тему его выступлений под фонограмму. Потом все разобрались, и поняли, что это просто какая-то обиженная журналистка написала, но дело было сделано. Установка поставлена. Не сказать, что сильно отрицательная, но, скажем так, концерта люди ожидали с каким-то внутренним напряжением. И когда начало концерта, так же как в случае А. Розенбаума, несколько затягивалось, возмущенных возгласов было не в пример больше. А первые несколько песен певцу почти никто не аплодировал, т. к. все старались понять под "фанеру" он поет или нет. Таким образом, артисту было достаточно трудно "продираться" через отрицательную установку, что он, кстати, сделал блестяще. Потом уже все и аплодировали, и стоя пели, и плясали.

Влияние установок сложно переоценить. Оно колоссальное.

### ***Примечание***

В подтверждение этого приведем еще один широко известный анекдотический случай, который в действительности имел место. В одном городе в одно и то же время, в разных местах, должны были состояться два выступления: лекция знаменитого академика на научно-популярную тему и встреча со знаменитым клоуном. (Кстати, надо заметить, что академик был почти полностью лишен чувства юмора. Это замечание будет понятно в дальнейшем.) Как часто бывает, организаторы все перепутали, и в то место, где должен был выступать академик привезли клоуна, а к тем зрителям, которые пришли на встречу с клоуном, привезли академика. Клоун честно старался всех рассмешить, но у него ничего не получалось: не улыбался никто, а некоторые даже что-то конспектировали. Зато на лекции академика царило веселье. Сам же академик никак не мог понять, что же такого смешного в результатах проводимых им исследований. От отчаяния он даже написал на доске очень сложное дифференциальное уравнение второго порядка в частных производных, на что зал отреагировал взрывом хохота и бурными аплодисментами. Ученый сорвался на крик и стал кричать в зал что-то типа "Объясните же мне, что смешного я говорю?! Почему вы смеетесь?! Это же все очень серьезно! Я приехал с серьезной лекцией к серьезным людям!". В зале — хохот до слез: люди, загибаясь от хохота, шепчут друг другу "Ну юморист, никогда такого не видел. Во дает!". Бедный ученый покинул зал в слезах под бурные аплодисменты. Зато кривлявшийся и так и эдак клоун так ничего и не добился: люди просто подумали, что он сегодня болен, и у него нервный тик. ...Вот что такое сила установки. Как говорится, комментарии излишни.

Зная все описанное ранее, опытные переговорщики используют любую возможность, чтобы создать перед переговорами положительную установку на себя. Простой пример. Если вашему клиенту перед тем, как вы его посетите, кто-то расскажет о вас что-то хорошее, вероятность того, что переговоры пройдут успешно, значительно повышается. Вернее, часто это даже переговорами сложно назвать: просто приятная беседа. Обратное тоже верно: если установка на вас будет в силу тех или иных причин отрицательной, то про любые логические доводы на переговорах можно забыть: они все равно не помогут.

Установки у людей, извиняемся за тавтологию, можно устанавливать. Так, к примеру, часто некоторые люди специально устанавливают у людей на себя отрицательные установки. Причин может быть много. В том городе, где я вырос, в середине восьмидесятых годов было просто опасно ходить даже по центральным улицам в силу происходящих разборок между различными подростковыми группировками. Часто после этих разборок на асфальте оставалось лежать по несколько трупов. И многие специально "шили на себя" ампула отморозков, по сути такими не являясь. Понятно почему. Кому охота с бешеным связываться. Точно такой же сценарий поведения выбирают себе и некоторые новобранцы в армии для того, чтобы избежать дальнейших издевательств со стороны старослужащих. И надо сказать, у многих это неплохо получается.

### ***Анекдот в тему***

Едет деревенский мужик на повозке, вдруг в него врывается крутой джип. Все летит в кювет: лошадь в одну сторону, мужик в другую, телега в третью. Мужику повезло, жив остался, даже никаких повреждений нет. А лошадь в агонии мечется, стонет. Лежит мужик и думает: интересно, сколько мне этот новый русский из джипа заплатит за лошадь, телегу и увечья? Лежит, ждет. Меж тем новый русский вылез из своего джипа, подошел к лошади, вытащил пистолет и одним выстрелом в голову прекратил ее мучения. После этого подходит к мужику и спрашивает: "А как вы себя чувствуете?". Мужик о деньгах и думать забыл, на колени встал и лопочет "Спасибо, мил человек, очень хорошо себя чувствую".

Небольшое отступление в сторону типологии личностей. Точнее типологии хулиганов разных мастей. Такие "отморозки-распаль-

цовщики" много где наличествуют. И в вузах, и на предприятиях, не исключено, что и в своей конторе пару-тройку таких найдете. Научитесь их распознавать и не бойтесь. Прочитав этот раздел, вы уже наверняка поняли, что они сами специально генерируют такого рода отрицательные установки на себя. ...Чтобы их не трогали. Потому что в глубине души они боятся много чего, а нередко и не в глубине, а на поверхности. И им нужно, чтобы про них говорили, "Мол, Петр Петрович наш бешеный, вчера в очередной раз взбесился и натурально загрыз соседского кобеля, ни с того ни с сего. Ага, вместе с хозяином. Сначала кобеля, потом хозяина. Кобель скончался на месте, хозяин до сих пор в реанимации". Потому что агрессор такого сорта почти всегда представляет собой редкостного труса. И любая агрессия против него, более сильная, чем им демонстрируемая, меняет таких людей до неузнаваемости. Не один раз видел, как только что брызгающие слюнями и угрожающие "всех порешить" люди, почувствовав, что их самих порешить могут, становились такими милыми и обходительными... Поверьте, действительно серьезные люди, которые могут серьезно вдарить (неважно, кулаком или словом), просто так ни на кого не бросаются. А наоборот, производят впечатление вполне добродушных и мирных людей.

### ***Примечание***

Если вам когда-либо посчастливится познакомиться с профессиональным снайпером, вы удивитесь, что у них, как правило, очень добродушные лица, и они никогда не размениваются на эмоции.

Точно так же, действительно от природы взрывные люди, как правило, вздорность свою и бешенность скрывают как только могут. И иногда скорее предпочтут получить "по фейсу" или убежать от драки, чем в нее ввязаться. Потому что знают: "сорвет с катушек", таких дел натворить могут...

И еще об отрицательной стороне установок. Установка многих руководителей на то, что их подчиненные ворюги, не хотят работать, а только зарплату хотят получать, действительно отбивает у подчиненных охоту работать. Во многих организациях, в которых мне доводилось бывать, из-за этого разваливались целые коллективы.

## Убеждение с игрой на некоторых слабостях

Многим из нас присущи те или иные слабости, играя на которых нами можно сравнительно легко управлять. Рассмотрим некоторые из них.

### Неуверенность в себе

Неуверенному человеку сложно сказать "нет". Поэтому стратегия его убеждения, как правило, сводится к следующему приему: ему нужно убедительно продемонстрировать, что ничего страшного от того, что он согласится с вами, не произойдет. Дайте ему возможность не говорить "нет", и он никогда этого не скажет.

### Медлительность

Для того чтобы медлительный человек согласился с вами, его нужно поставить в условия, в которых нужно быстро принимать решения и искать быстрый ответ. Обдумать свое решение он не успеет и будет вынужден согласиться с вами.

#### Анекдот в тему

— А что это там за толпа людей стоит?

— Это эстонцы бегут.

### Тщеславность

Все мы в той или иной мере тщеславны. Поэтому под словом тщеславность будем здесь понимать тщеславность, скажем так, неприкрытую. Когда человек начинает любить себя совсем уж сильно. С такими людьми работать достаточно просто. Достаточно им слегка польстить, а потом еще слегка и еще... А потом коньячок хорошенький, или что он там любит. И все. Он — ваш. И можете управлять им как хотите. Хоть так же, как управляла придворная свита поздним Брежневым и Ельциным.

#### Примечание

Вообще, всем нам надо в этом смысле быть начеку. Потому что все мы к себе относимся, скажем так, очень неплохо. И это очень

хорошо! Но на удовлетворении чувства собственной значимости можно легко попасться. Говорите, что вас это не касается? Вы лезть за километр без бинокля распознаете? А не надо километра. Можно подстроить все так, что вы как будто бы услышите, как ваш сотрудник вас хвалит. За глаза, т. е. в ваше отсутствие, а вы это услышали "совершенно случайно". Наверное, после такого вы все-таки будете относиться к этому человеку с положительной установкой. Говорите, даже на это не клонете? Рады за вас. Или не рады. Не знаем. А вдруг не подстава, а человек и вправду хорошо к вам относится? А вы со своей подозрительностью таким образом всех распугать можете. Есть, конечно, люди, которых ничем не проведешь, которые просто чувствуют человека и все тут. Глянут раз-другой и все: как просканировали. Но таких не много.

## **Азартность**

Азартного человека очень легко сподвигнуть на какое-то дело. Надо только потакать его азарту, и как бы "заряжаться" вместе с ним.

## **Невежество**

Невежество присутствует у каждого из нас. Все мы невежественны в вопросах, лежащих достаточно далеко от нашей профессиональной деятельности. И, увы, этот факт кто только не использует себе во благо.

## **Эффект ореола или эффект обобщения**

Для того чтобы было понятно, что подразумевается под этим эффектом, приведем простой пример. Очень часто наши успехи или, что хуже, неудачи в какой-либо области деятельности пролонгируются на другие области. Вот это и есть эффект ореола. Если вы преуспели, скажем, в науке, то люди почему-то склонны думать, что вы обязательно должны преуспеть и в любой другой области, скажем, в бизнесе. Что вообще говоря, совершенно не так, и в жизни полным-полно подтверждений этому. Совершенно не обязательно, что бывший успешный спортсмен станет не менее успешным бизнесменом. Более того, наблюдается скорее обратная тенденция. Так же неверно, что командир-военный сможет с таким же успехом командовать фирмой, с каким он коман-

довал полком. Может и сможет, а может и нет. Те примеры, которые мы знаем, чаще говорят о том, что нет. И обратное, конечно, верно: глупо думать, что глава корпорации из тысячи человек сможет командовать армейской дивизией. Очень многие из нас попадают на этот эффект на выборах, когда голосуют за известных и добившихся успеха в той или иной деятельности лиц (актеров, военных, артистов, ученых и т. д.), считая, что в Думе они будут такими же профессионалами, какими являлись по своему предыдущему месту работы. Однако, несмотря на многочисленные опровержения, эффект работает. Потому как является следствием другого эффекта, суть которого заключается в том, что *люди очень не любят менять своих установок.*

### ***Примечание***

---

Понятно почему. Дело в том, что смена установки равносильна признанию в собственной ошибке, чего, естественно, многие не любят.

И, наконец, приведем один из самых распространенных примеров эффекта ореола, с которым все наверняка сталкивались по учебе в вузе. Для того чтобы стать отличником, совершенно не нужно в прямом смысле слова "на отлично" учиться все годы. Достаточно отлично закончить первый курс. Максимум — второй. А дальше оценки будут ставиться "автоматом". И обратное, увы, тоже верно. Если вы поначалу сдавали все на троечки, то потом выскочить из амплуа "троечника" крайне сложно. Посмотрит преподаватель зачетку, а там... И ставит то же самое, независимо от знания вами предмета.

### ***Примечание***

---

Дорогие читатели, из тех, кто обучается в каком-либо учебном заведении! Если вы попались в такую ловушку, и пытаетесь что-то изменить, сделайте одну простую вещь. Закрепите скрепкой предыдущие листки зачетки. Преподавателю будет неудобно при вас возиться со скрепкой, чтобы посмотреть, что вам там понаставили его коллеги, и ваши шансы на объективность заметно повысятся.

Эффект ореола может распространяться не только на одного человека, но и на ту или иную группу людей. Простой пример: очень часто одни и те же школьные учителя, учившие одновре-

менно или с промежутком во времени двух детей из одной семьи, относятся к ним одинаково. Таким образом, если, к примеру, старший брат не знал английского языка, а младший потом попал к той же учительнице, то с немалой долей вероятности она ему автоматически будет ставить плохие оценки, даже если он знает язык лучше нее. (Увы, при нашем нынешнем низком уровне школьного образования нередко встречается, когда ученик знает предмет лучше учителя.) Точно так же, если вы работали раньше в компании, о которой шла плохая слава, против вас часто априори имеется отрицательная установка по принципу "все они там такие (плохие)".

### ***Примечание***

Однажды во время разработки сайта одной из компаний мы работали в паре с коллегами из другой студии: они делали дизайн, мы программирование. Коллеги с работой не справились. А ранее в разговоре с руководством компании они упоминали, что с нами знакомы. Так руководство компании поначалу и нас отстранило от разработки программных блоков, хотя мы никаких поводов для такого решения не давали, более того, все они были уже практически готовы. Сработал эффект ореола: если эти не справились, то и их знакомые тоже не справятся. Хотя никаких логических или иных здравых соображений для таких выводов совершенно не было. К счастью, все завершилось нормально, мы и по сей день успешно сотрудничаем, а тогда я пошел к руководству и в достаточно жесткой форме объяснил, в чем они не правы. Для начала обругал на чем свет стоит ту компанию, которая "завалила" проект, сказав, что страдаю по их вине уже не первый раз. В общем, разыграл жертву.

## **Эффект близости**

Эффект близости по сути представляет собой продолжение эффекта ореола. Попросту говоря, суть эффекта близости заключается в том, что то, что находится рядом с вами переносится на вас. Эффект этот часто используется всевозможными пиарщиками, политтехнологами и прочими. Помню, во время избирательной компании в Думу, для того чтобы снизить рейтинг фракции, возглавляемой Е. М. Примаковым, во многих газетах его фотографии помещали рядом с какими-то непрезентабельными снимками, к которым, он, конечно, не имел никакого отношения.



В одной газете чуть ниже фотографии Примакова была фотография кучи навоза, в другой — помойки, в третьей — расчлененного трупа. И эффект работал. И на телевидении делалось то же самое. После речей "нужного" кандидата шел какой-то умиротворяющий и жизнерадостный репортаж (к которому кандидат не имел никакого отношения, но в подсознании избирателей откладывалось, что он как бы к этому причастен), а после выступления "ненужных" — криминальная хроника. Думаем, что смысл понятен.

## ГЛАВА 8



# Введение в социальную психологию

В данной главе мы будем говорить о социальной психологии. И, прежде всего, поговорим об основных определениях и терминах, которые приняты в этой науке.

## Основные определения

*Социальная психология* — это наука о поведении человека в обществе. Причем под обществом понимается что угодно: и большой коллектив, и небольшая группа, и толпа.

### ***Примечание***

---

Термин социальная психология был введен в 1908 г. в работах английского психолога У. Мак Дуголла и американского социолога Э. Росса.

Из всех основных задач, которые ставит перед собой социальная психология для противостояния социальному хакерству для конкретно взятого человека, наиболее важен так называемый *тренинг сензитивности*, что означает "тренировка межличностной чувствительности". Цель такого тренинга — развитие психологической наблюдательности человека и способности прогнозировать поведение другого человека и предвидеть свое воздействие на него. По сути, целью данной главы и является помощь читателю в развитии сензитивности, на основании знания основных законах того, как ведет себя человек в обществе.

### **Примечание**

В изложении социальной психологии в этом разделе я, в основном, буду ориентироваться на фундаментальные работы Ле Бона и М. Литвака. Замечу также, что данную главу не стоит использовать как методическое пособие для подготовки к экзаменам по социальной психологии. Потому что при ее написании мы ставили больше практические цели, а не строгое изложение материала. Если бы мы писали вузовский учебник по социальной психологии, то написали бы все совершенно по-другому. Здесь же мы, ориентируясь только на те моменты, которые реально могут помочь конкретно взятому читателю в решении тех или иных задач, в том числе и противостоянии социальному хакерству.

*Группа* — это люди, между которыми существуют реальные **интеллектуальные** отношения, направленные на достижение общей цели. Когда между людьми нет никаких отношений, группой их назвать нельзя. К примеру, люди, идущие по улице — это не группа. Люди на демонстрации — это не группа, а скорее уже *толпа*. Болельщики на стадионе — это тоже толпа. А вот семья, класс, коллектив — это группы.

Теперь определим, чем же группа отличается от толпы. Ведь в толпе между людьми тоже есть отношения, и тоже можно предположить наличие общей цели. К примеру, у болельщиков на стадионе есть общая цель: ожидание победы своей любимой команды. У демонстрантов и митингующих тоже есть общая цель. Но тем не менее ни одна из этих категорий группами не является. В чем же дело? А дело все в разнице отношений, которые объединяют людей в группе и толпе. В группе людей объединяют **интеллектуальные** отношения, а в толпе — **эмоциональные**.

Из этого небольшого абзаца с определениями следуют важные практические выводы. Во-первых, и это в большей степени касается руководителей, из определения группы следует, что у людей в группе есть общая цель. Так вот, чтобы успешно управлять группой, надо определить цель этой группы. К примеру, вы руководитель отдела в фирме. Отдел — это группа. И от того, насколько вы правильно определите цель, для которой эта группа сформировалась, во многом зависит то, насколько эффективно вы своим отделом будете управлять. К примеру, если руководитель отдела будет считать, что группа собралась для того, чтобы пи-

сать программы, то он глубоко ошибется. Потому что собрались-то собрались, но не за этим. Не может человек приходить в группу для удовлетворения чужих потребностей. **Человек приходит в любую группу только ради удовлетворения собственных потребностей!** Это одно из основных правил социальной психологии. А ведь если мы будем думать, что он пришел только ради программирования, то это — удовлетворение чужих потребностей, а в данном случае — учредителей фирмы, продающей эти программы. Поэтому честный и грамотный ответ будет звучать так: человек, в первую очередь, пришел в отдел за зарплатой. Безусловно, этот ответ справедлив не для всех, но для большинства он именно таков. И при таком подходе любой руководитель уже будет четко знать, чем его заинтересовать. И чем наказать. Потому что заинтересовывать и наказывать нужно только тем, зачем человек приходит в группу. Таким образом, если, к примеру, человек пришел за хорошей зарплатой, а мы его за проступок будем наказывать словами "Вася, как тебе не стыдно", при этом продолжая платить зарплату, то какие бы мы слова не говорили, это не возымеет равным счетом никакого действия. Поэтому, пришедшего за зарплатой нужно наказывать и поощрять только зарплатой. Точно так же, если, допустим, какая-то фирма дает "бронь" от армии, и человек пришел именно за этим, то наказывать его за проступок зарплатой — бесполезное дело. Ему можно вообще ничего не платить, все равно никуда не денется. А вот если ему сказать "Вася, я пришел к выводу, что по тебе кирзовые сапоги обрыдались", то работоспособность резко повысится. И понимать такие вещи — крайне важно.

Многие руководители глубоко ошибаются, и считают, что люди пришли к ним удовлетворять их, т. е. руководителей, потребности! Однако они пришли в группу удовлетворять свои потребности. И если вы, как руководитель, дадите им такую возможность, то они удовлетворят и ваши потребности. Казалось бы, все просто. Но...

Руководители фирм считают, что их сотрудники должны, засучив рукава, работать на процветание руководителей. И страшно возмущаются, когда сотрудники этого не делают. Научные руководители в институтах сплошь и рядом считают, что их подопечные

пришли заниматься наукой, наукой и еще раз наукой. Три из ста может быть. А все остальные пришли написать диссертацию. И только. Когда я сказал это одному вузовскому профессору, то он мне ответил, что я очень пошло мыслю, и что не все люди так низко пали. Я ему в ответ предложил провести простой эксперимент: собрать всех своих аспирантов и объявить, что диссертацию они не получают. Ну или получают, но лет через двадцать. И посмотреть, кто после этого у него останется. Боюсь, что уйдут даже те "трое из ста". И таких примеров можно приводить сколько угодно. Поэтому от того, насколько четко вы определите потребности каждого из входящего в группу, и потребности всей группы в целом, и насколько эти потребности сумеете удовлетворить, зависит ваше процветание. Повторюсь: к определению целей нужно подходить трезво, и не наделять других своими целями. Для чего следует как можно лучше вжиться в другого человека и попытаться посмотреть на мир его глазами. Многие удивительные вещи открываются... И когда вы поручаете сотруднику какое-то задание, спросите себя: почему оно может быть ему выгодно, зачем он это должен сделать. Ответ: "потому что я приказал" — не проходит. Если выгодно — он его сделает. Если невыгодно — не сделает. Выгода может быть самая разная: от заработной платы до возможности во время выполнения задания заняться личными делами, к примеру, совместить поездку в командировку с любовным романом.

### ***Примечание***

Это правило, конечно, действует и в жизни вообще. И точно так же о нем стараются забыть. Простой пример. Жена хочет, чтобы муж бросил пить. Мотив понятен. Но муж, как часто бывает, имеет на этот счет свою точку зрения, и бросать пить не хочет. Поэтому жене лучше бы не ругаться, а спросить себя: "А почему бросать пить мужу должно быть выгодно?". И найти то, что в его системе ценностей (именно в его, а не жены) лежит выше стакана. Потому что только тогда он сможет бросить пить. Только тогда, когда он найдет занятие более выгодное, т. е. лежащее в его системе ценностей выше выпивки. А если стакан с вином это вершина его системы ценностей, то тут ничего не сделаешь. Надо с этим либо смириться, либо дальше жить без него. И с сотрудниками также. Если вы видите, что ваш сотрудник, скажем, любит получать деньги, но желательно, чтоб за просто так, то ему надо объяснить, что

на ваше "хорошее дело" вы ожидаете от него тоже хорошего дела. А если не понимает, если может только брать, а отдавать не способен, то значит, он достиг своей вершины в системе ценностей, и разговаривать дальше бесполезно. Надо либо платить ему как в партийную кассу, не требуя взамен никакой работы, или расставаться. Без обид, нервов, слез и слюней с обеих сторон. Чисто деловому.

Ваши сотрудники, но и вы тоже особо не заблуждайтесь, и не считайте, что вам кто-то что-то очень много должен, и все они на протяжении всей вашей жизни просто отдают вам свой долг. Деньги, хорошее отношение, высокий социальный статус — это все зарабатывается, а не дается просто так. И если ваш руководитель понимает ваши потребности, и старается их удовлетворять, то вы в свою очередь пойдите ему навстречу и удовлетворите его потребности. Потому что самая выгодная сделка — это та, в которой выигрывают обе стороны. У нас же часто происходит непонимание этого правила как со стороны руководителей, так и со стороны подчиненных, и все просто стараются друг друга обмануть, а потом удивляются: "как же так, вроде все так хорошо было, и почему-то вдруг все развалилось?". А потому что хорошо никакого не было, и никакого "вдруг" тоже не было. А была лишь возрастающая социальная напряженность. О том, что нужно делать руководителям, чтобы такого не было, мы поговорили немногим ранее. Но и подчиненным это тоже надо понимать. Часто же происходит совсем по-другому. Если начальник сполна удовлетворяет потребности сотрудника, то его начинают считать "лохом", и начинают "садиться на шею". Можно, конечно, и так делать. Но только не надо после этого удивляться, что вам будут попадаться плохие начальники. Потому что с хорошим с таким подходом не сработаетесь. Оттого что хороший начальник, он ваши потребности удовлетворит, но и о своих не забудет. Он даже может дать сначала "посидеть на его шее", но после быстро сбросит, если не увидит ожидаемого им результата. Потому что хороший начальник — это не бесконечный альтруист, как многим хочется думать. А совсем наоборот. Это человек, думающий в первую очередь о своей выгоде. Но т. к. он хороший, т. е. умный начальник, он знает, что получить свою выгоду не сможет, если не сделает так, чтобы подчиненным тоже было выгодно де-

лать то, что ему надо. И создает для подчиненных хорошие условия работы. Что нередко некоторыми подчиненными воспринимается как возможность получать блага просто за факт своего существования в этом мире. Поэтому знайте: вы должны быть выгодны фирме. Выгода может быть разной. Но, как правило, она имеет материальный аспект. И если вы получаете высокую зарплату, то просчитать вашу выгодность элементарно. Надо просто посмотреть, отрабатывается ли ваша зарплата, рентабельны ли вы. Если вы, скажем, получая \$1000 в месяц, приносите фирме доход на \$100 000 в месяц, будьте спокойны — вас никто пальцем не тронет. И вы можете требовать повышения зарплаты, улучшения условий работы труда, свободный график и все, что душе угодно. И вам это дадут. А вот если наоборот... Если ваша зарплата не окупается, то и "гроза не за горами". И вас вполне могут уволить, каким бы хорошим человеком вы ни были. Если таким способом вашу "выгодность" вам просчитать сложно, то можно попробовать другой способ расчета. Тоже очень простой. Закрывающийся в вопросе о том, сможет ли работодатель найти за те же деньги, которые он вам платит, человека, который будет либо выполнять больший, чем вы объем работы, либо тот же объем, что и вы делаете, но за меньшие деньги. И если ответ будет положителен, то тоже ничего хорошего не ждите. Потому что тот товар, который вы предлагаете, покупать не выгодно. Значит, и покупать не будут. И забудьте как страшный сон то, что руководители этих двух способов проверки "рентабельности сотрудника" не знают. Знают прекрасно. Просто часто сотрудникам, как правило, дается время "на раскрутку", и от тех, кто это время использовал не по назначению, избавляются.

...В принципе на этом в данной главе можно было бы поставить точку. Потому что, все самое главное сказано: если вы будете следовать только этому одному правилу, то и с социальной психологией, и с психологией управления у вас все будет нормально. Вы и в команде работаетесь, и руководить командой сможете, в случае возникновения такой потребности. Ну а чтобы вам было легче следовать этому правилу, мы его раскроем чуть подробнее и поговорим еще на тему взаимоотношений в группе.

## Какие бывают группы

Группы подразделяются по многим признакам. Мы из этих признаков рассмотрим самые интересные для нас.

Во-первых, группы бывают *формальные* и *неформальные*.

*Формальную группу* можно определить как группу, созданную на основании каких-либо документов: это, к примеру, работники предприятия, школьники в конкретном классе, гости и т. д. *Неформальная группа* — это группа, сформированная на основании каких-либо личностных предпочтений: любви, дружбы, личных симпатий и т. д. Конечно, одна и та же группа может быть одновременно и формальной и неформальной. Хорошая семья является самым простым примером такой группы: с одной стороны, эта группа формальная, т. к. есть документ, регламентирующий ее образование (свидетельство о браке), с другой стороны, эта группа также является и неформальной, т. к. члены группы относятся друг к другу с любовью и каждый из них вступил в эту группу добровольно.

### **Примечание**

---

В неформальную группу всегда вступают только добровольно. В формальную вы можете вступать как добровольно (устраиваетесь работать на предприятие), так и не добровольно (список учеников конкретного класса).

Формальной группой управляет руководитель, а неформальной — лидер. Ясно, что власть лидера намного предпочтительнее, т. к. его власть абсолютна, а руководитель вынужден действовать в рамках тех или иных должностных инструкций.

### **Примечание**

---

Руководитель, независимо от того, чем он руководит, должен стремиться к тому, чтобы быть не только руководителем, но и лидером.

В своих работах известный отечественный психотерапевт М. Е. Литвак выделяет три типа неформальных групп:

- учебно-карьеристскую;
- культурно-развлекательную;
- алкоголь-сексуальную.



## Учебно-карьеристская группа

В учебно-карьеристские группы входят те, кто стремится к профессиональному росту, продвижению по службе и вообще любому личностному совершенствованию. В вузах, к примеру, студенты, входящие в такую группу, сидят на лекциях в первых рядах и внимательно слушают лектора. Конечно, такие группы есть и на производстве. С ними и просто и сложно. Дело в том, что для того, чтобы успешно работать в такой группе и успешно ею руководить, нужно постоянно самосовершенствоваться. У руководителя или члена группы, которые заботятся о своем личностном росте, никаких проблем при работе с такой группой не возникает. Наоборот: они находятся в "своей тарелке", и избавлены от постоянных "Ты мене уважаешь?!", которые по пять раз на дню можно слушать в других группах. А вот тем, кто в своем личностном росте остановился, работать с такой группой сложно.

### ***Примечание***

Именно на том, что руководитель и подчиненный входят в состав разных групп, основаны многие конфликты. Очень распространенный пример. Подчиненный, к примеру, аспирант является карьеристом, стремится к личностному росту, а его зав. кафедрой в своем личностном росте уже давно остановился (В этом случае, как мы увидим далее, он входит либо в культурно-развлекательную группу, либо в алкогольно-сексуальную.) Конфликт в данном случае неизбежен. Поэтому, при приходе на работу в учреждение, обращайтесь основное внимание на то, в одной группе вы находитесь с вашим руководителем, или в разных. Если в разных, то ничего хорошего не ждите — конфликт рано или поздно произойдет. И если вы карьерист, а ваш руководитель "культурник", или хуже того, "алкоголик", то лучше уйдите из этого учреждения, т. к. развиваться вам там не дадут.

## Культурно-развлекательная группа

Что собой представляет такая группа, думаем, неплохо понятно из ее названия. В нее входят те, кто остановился в своем личностном росте, но, "набивши руку" на рутинной и часто повторяющейся работе, неплохо ее выполняет. На предприятиях в эту группу часто входят те, кто имеет какие-либо интересы "на стороне". Причем интересы могут быть самыми разными: это и свой

бизнес, и ведение домашнего хозяйства, и вечерняя выпивка с друзьями... В принципе, если речь идет о членах такой группы, то особых хлопот с ними нет: свои обязанности они выполняют ровно, но "от и до". Задерживаться на работе сверхурочно их лучше не просить. И к какой-либо "карьеристской" работе, вроде освоения новых методов, привлекать их тоже не стоит.

А вот о руководителе-культурнике стоит поговорить особо. Прежде всего, потому, что для тех, кто хочет делать что-то новое и интересное, этот тип руководителя вряд ли подходит. Во-первых, руководитель-культурник почти всегда автократ. Он никому не доверяет, самолично во все вмешивается. Никакой вопрос, даже иногда самый мелочный, никто, кроме него, решить не может.

### ***Примечание***

---

Поэтому, если видите, что во главе организации стоит "культурник", не тратьте время на решение вопросов с его заместителями: они ничего не решают.

А поскольку сам он не успевает следить за всеми делами, подчиненным самостоятельности не дает, то нерешенных дел становится все больше и больше. Помощники такого руководителя нередко являются просто "козлами отпущения". Ни в коем случае не донимайте руководителя-культурника новаторскими идеями. Единственный способ более-менее нормально с ним сосуществовать — это давать ему прокричаться и не донимать его никакими новшествами. Карьеристам с таким руководителем, понятное дело, живется несладко, и к ним все время придираются. Единственный способ карьеристу выжить под таким руководством — это начать расти на стороне, а в основной организации выполнять свою работу "от и до", и не приставать ни к кому ни с какими реформами. Приведем типичный пример. Научный сотрудник одного института являлся карьеристом, а все его руководители, и непосредственные и прямые, культурниками. Сотрудник публиковал в год около 10—15 научных работ (продукция целой кафедры), и был в принципе на хорошем счету, но ни о каком развитии речь не шла. Поняв, что в данном заведении "ничего не светит", он создал группу на стороне (стал "расти сбоку", выражаясь терминологией М. Литвака). Постепенно, все больше сво-

его времени он отдавал работе в этой, своей группе, которая была, конечно, карьеристской. Но в силу высокой квалификации он и на кафедре работал весьма неплохо. Так, постепенно, он все больше отходил от основного места работы. Настал момент, когда он там практически перестал появляться, но поскольку продолжал по инерции писать статьи и делал это в силу профессионализма все также хорошо, никто никаких замечаний ему не делал. И вот когда в родном вузе у него "осталась только пятка", он ее спокойно вырвал и ушел заниматься своим делом.

### **Примечание**

Дорогие руководители! Еще раз повторимся о том, что работники-культурники, в принципе, неплохие работники (чего не скажешь о руководителях-культурниках) и с ними можно долго и плодотворно работать. Единственное, надо разобраться в причинах того, почему они являются культурниками. Дело в том, что человек хоть где-нибудь стремится быть первым. И если на вашем предприятии он не входит в карьеристскую группу, то значит он развивает "свое первенство" где-то в другом месте. Вот этот момент и интересен. Если этим местом является семья, то можете за работу с этим сотрудником быть спокойным. А вот если это другая организация, то рано или поздно он в нее перейдет.

### **Примечание**

Дорогие сотрудники! Научитесь разбираться в своих руководителях, и если вы карьерист, а ваш руководитель — культурник, то даже и не пытайтесь с его помощью решать свои проблемы, а "растите сбоку".

## **Алкогольно-сексуальная группа**

О том, что представляет собой такая группа тоже понятно из названия. Также понятно и то, что это наиболее неудобная группа в любом коллективе. Заметим, что когда мы говорим "алкогольно-сексуальная", речь идет не об алкоголиках и сексуальных маньяках в прямом смысле этого слова, а о стиле поведения людей, входящих в эту группу.

Если вы руководитель, и на вашем предприятии есть такие группы, то разбивать их нужно быстро и жестко. Попросту говоря, пьяниц надо увольнять, и чем раньше, тем лучше. Никакие пере-

говоры и уговоры ни к чему не приведут. Если же вы подчиненный-карьерист, то как можно быстрее выходите из такой группы, если не хотите собственной деградации. Потому что уклониться от выпивки в такой группе невозможно, а материальные и иные блага в такой группе распределяются только среди тех, кто принимает наиболее деятельное участие в "процессе". Бегите из таких групп быстрее, чтобы вам не обещали, и ни о чем не жалеете: вам могут, в принципе, обещать не мало, т. к., если начальник-алкоголик не совсем "спился", он понимает, что пока он отдыхает, кто-то должен и работать. Но, повторяюсь, уходите, и не слушайте, какие бы блестящие перспективы не рисовались: нет у такой группы никаких хороших перспектив. Это — закон. Единственное исключение — это когда создается такая ситуация, при которой руководитель является единственным алкоголиком в возглавляемой им формальной группе, а большинство группы составляют карьеристы. В этом случае они имеют возможность развиваться "сами по себе", т. к. руководителю не до них: он просто запирается в своем кабинете и тихо делает свое алкогольное дело.

## Референтная группа

В социальной психологии есть очень важное понятие так называемой *референтной группы*. *Референтная группа* — это эталонная группа, т. е. это такая группа, которая является эталоном для личности и в которую он стремится попасть. К примеру, для какого-либо мелкого чиновника референтной группой может являться, скажем, Правительство Российской Федерации, а для члена правительства референтной группой может быть ближайшее окружение президента. Так вот, если человек ту группу, в которой он находится не считает референтной, он будет пытаться из нее уйти, и, конечно, ничего не будет делать для укрепления этой группы. Работник в нереферентной для него группе никогда не будет работать с полной отдачей. Скорее он, наоборот, будет вредить этой группе каким-либо образом.

### **Сотрудникам**

Сотрудникам-карьеристам обязательно нужно найти в учреждении референтную группу и попасть в нее.

### ***Руководителям***

---

Всем знакома ситуация, когда некоторые работники увольняются с предприятия, казалось бы, без видимых причин. А причина может быть в том, что они считают группу, в которой они работают, не-референтной. Поэтому изо всех сил стремитесь к тому, чтобы группа, которой вы руководите, была референтной, чтобы работать в ней было престижно. Это избавит вас от очень многих проблем, таких как текучка кадров (в референтных группах она минимальна и уходит, как правило, те, кто не в состоянии "выдержать темп"), прием на работу высококвалифицированных специалистов (любой хороший специалист стремится попасть в референтную группу) и т. д.

Приведем некоторые примеры референтных групп.

К примеру, в мире медицины некоторые выдающиеся главные врачи сумели создать из своих больниц и отделений референтные группы, в которые сотрудники стремились попасть на работу, а больные — на лечение. Это всем известные офтальмологический центр С. Н. Федорова, больница выдающегося врача-травматолога Г. А. Илизарова, институт сердечно-сосудистой хирургии Н. М. Амосова и т. д.

Многие военные, выбравшие своей специальностью службу в войсках специального назначения, мечтают попасть служить в группы "Альфа" и "Вымпел", т. к. эти группы являются для них референтными.

А для многих Web-дизайнеров, к примеру, референтной группой является студия Артемия Лебедева.

### ***Вывод***

---

Таким образом, приходя на новое место работы, вы должны стремиться попасть в учебно-карьеристскую группу, и совсем хорошо, если она еще будет и референтной (что бывает очень часто). И вообще, когда устраиваетесь на новое место работы, старайтесь как можно лучше оглядеться, чтобы не попасть впросак. И для начала попытайтесь "поставить диагноз" всему учреждению в целом. Я не раз видел учреждения, которые изнутри целиком и полностью были алкогольно-сексуальными. Хотя на начальном этапе их "алкоголизации" с внешней стороны они производили очень благоприятное впечатление.

## Групповые процессы

*Групповой процесс* (или *групповая динамика*) — это налаживание отношений между членами группы или взаимодействие между различными группами.

### **Примечание**

Понятие групповой динамики введено в 30-е годы XX века Куртом Левиным, который к динамическим (или групповым) процессам в группе относил всю совокупность внутригрупповых социально-психологических явлений, характеризующих жизнедеятельность группы: образование группы, формирование группы, развитие, стагнация, регресс, распад.

Очень хорошо видно, как протекают групповые процессы и формирование групп на лекциях в институтах. Первые ряды обычно занимают "карьеристы", которые на лекции занимаются только тем, чем на ней и надо заниматься. Представители культурно-развлекательной группы сидят где-то посередине аудитории. Они в общем-то и лекцию записывают, и поболтать успевают. И, наконец, на задних рядах располагаются члены алкогольно-сексуальной группы, которые ничего не записывают, а просто "отбывают время": болтают, играют в карты, иногда выпивают. На границах групп неизбежны конфликты: так, к примеру, "культурники" могут мешать своей болтовней слушать лекцию сидящим рядом "карьеристам".

Конфликт, не перешедший границу группы, называется *интригой*. Об интригах руководство узнает от *осведомителей*. Сразу замечу, что осведомители — люди не очень умные по определению, потому что осведомителями они становятся в силу своей профессиональной некомпетентности. Ну нечего им больше делать, вот они и интригуют. Профессионал никогда не будет заниматься интригами хотя бы потому, что у него на это просто нет времени. Осведомителей при приеме на работу старайтесь выявить в первую очередь, и вести себя с ними очень аккуратно. Правда, из того же определения следует, что начальство, которое пользуется услугами осведомителей, тоже не очень умное, потому что умный человек не станет прислушиваться к мнению человека неумного (а осведомители, как мы выяснили, умом особо не блещут). Осведомители есть практически во всех организациях,

где руководство "смотрит сквозь пальцы" на такие вещи, и практически в каждой большой организации. К новичкам, и это надо знать, осведомители относятся наиболее "трепетно": потому что только что устроившийся на работу человек для них то же самое, что новая игрушка для ребенка. Но еще раз повторимся, умный начальник услугами осведомителей пользоваться не будет: он лучше сам поговорит с людьми и сам составит свое мнение о происходящем.

### **Примечание**

---

Если вы начальник, и хотите нейтрализовать осведомителя, то сделать это очень просто: надо только устроить ему очную ставку с тем, про кого он говорит гадости (Хороших вещей осведомители не сообщают). Этим самым вы также проведете и профилактику появления других осведомителей в вашей организации.

## **Об антилидерстве**

Если интриги направлены на лидера группы, то это уже называется *агитацией*, а людей, которые этим занимаются, называют *агитаторами* или *антилидерами*. О них мы сейчас и поговорим, т. к. то, что представляют собой агитаторы и как с ними бороться, стоит знать, если вы собираетесь в недалеком будущем стать руководителем, причем неважно какого масштаба: будете ли вы менеджером проекта, или директором отдела, с антилидерами, вы, скорее всего, столкнетесь. И здесь очень важно действовать "по науке": потому что только так можно нейтрализовать антилидера.

### **Примечание**

---

Если вы сотрудник, то никогда не входите в группировку антилидера. Ничем хорошим это не заканчивается: лучше заниматься своим профессиональным ростом, чем участвовать в чужих революциях. А входить в антилидерскую группировку, даже если вы в принципе согласны с мнением антилидера, не стоит хотя бы потому, что антилидеры, как правило, глубоко закомплексованные люди с серьезным комплексом неполноценности, у которых не хватило каких-то личностных качеств для того, чтобы стать настоящим лидером. Поэтому антилидеры, как правило, своих целей не добиваются, а если и добиваются, то от этого всем становится только хуже.

Первое и основное правило борьбы с антилидером заключается в том, что с ним не в коем случае ...нельзя бороться. Ему надо только уступать. Дело в том, что антилидер — это всегда ваш подчиненный. И, борясь с ним, вы проигрываете в любом случае: даже если он и проигрывает схватку с руководителем, то все равно получает психологическую компенсацию, т. к. приобретает в своих собственных глазах (да и в чужих, нередко) репутацию смелого и принципиального человека. Вы же, как руководитель, проигрываете, даже если вы победили, потому что все только и подумают: тут мол, нет ничего удивительного, он же начальник, он же сильнее! А если вдруг вы потерпите еще и поражение, то авторитет ваш будет стремительно уменьшаться. Коллективу же, особенно состоящему из культурников, борьба руководителя с антилидером тоже выгодна: "под шумок" можно заняться своими делами. А тех карьеристов, которые есть в вашей группе, вы во время борьбы запросто можете потерять, потому что они пришли работать и лично расти, а не наблюдать чемпионат отдельно взятой фирмы по борьбе. Поэтому, пока вы боретесь с антилидером, группа, как правило, разваливается.

### ***Примечание***

Один научный руководитель большую часть своего времени посвящал борьбе с антилидерами. Тем же карьеристам, которые у него работали, надоело бесконечно наблюдать эти схватки, к участию в которых их еще и пытались привлечь, и они ушли из научной группы. И группа попросту развалилась. Вернее, формально она осталась существовать, но ничего стоящего уже не производила. Хотя поначалу это была очень сильная группа с большим "процентным содержанием" карьеристов.

Другой, более масштабный пример, приводит М. Литвак. Пример М. С. Горбачева и Б. Н. Ельцина. Ясно, что Ельцин был антилидером. А у Горбачева в окружении просто не было высококвалифицированных психологов. А будь они, кто бы знает, как все сложилось... Ведь Горбачеву, для того чтобы победить Ельцина, надо было ему просто ...уступить.

— Программа 500 дней? Пожалуйста! (Тем более что ждать не долго.)

Провалилась программа — долой Ельцина! Не провалилась — ура Горбачеву!



### **Примечание**

---

Из этого примера очень хорошо видно, что законы психологии групп одинаковы что для группы из 10 человек, что для целого государства. Поэтому тот, кто научится **психологически грамотно** управлять десятком человек, сможет управлять хоть целым государством. Это действительно так. Обратное тоже верно: если не получается "в малом", "в большом" тоже не получится. К сожалению, примеры непонимания этого можно видеть очень часто: в мэры городов приходят люди, не сумевшие управиться даже коллективом фирмы из трех человек. Причем они искренне убеждены в том, что с большим коллективом они управятся лучше, т. к. на более высокой должности у них будет больше помощников и больше финансовых средств. А дело-то не в средствах и не в помощниках... Дело в неумении управлять и в незнании элементарных психологических основ. Что в конце концов и становится видно. Ну не может человек, не умеющий договариваться даже с "мелкими" клиентами о мелкооптовых делах, вдруг начать договариваться с "большими людьми" о крупнооптовых поставках и больших инвестициях.

Поэтому не боритесь с агитатором, а по возможности обращайтесь на него как меньше внимания. И пусть это не тревожит ваше самолюбие: вы наносите ему рану похлеще, чем если бы в запале исхлестали его железными прутьями. Потому что самое страшное наказание для скандалиста, — это когда его лишили скандала.

### **Примечание**

---

Существует интересная (и правдивая) теория, согласно которой скандал — это суррогатный заменитель ...секса. Объяснение этого положения выходит за рамки книги, и если это кому интересно, то мы можем рассказать об этом подробнее на нашем форуме. А пока просто запомните это положение. Так вот, когда вы лишаете скандалиста скандала, не поддавшись на его провокации, он чувствует примерно то же самое, что чувствует изготавившийся к прекрасной ночи муж, которому жена вдруг неожиданно дала "от ворот поворот". Кстати, особо злостным скандалистам можете рассказать об этой теории (желательно при большом скоплении народа) и попросить "не заниматься прилюдно сексом в извращенной форме". Или попросить прекратить по отношению к вам "сексуальные домогательства" (предварительно, конечно, объяснив аудитории почему вы так говорите). Действует неплохо — проверено на практике. Даже если кто-то и решается потом повторить скандал, те, кто слышал ваше выступление начинают похихикивать, и скандалист утихает.

Еще один прием борьбы с антилидером — это дать ему повышение. К примеру, попросить его замещать вас во время вашего отпуска. Антилидеры, как правило, очень плохие психологи, и за время вашего отпуска, они, прикоснувшись к власти, могут так всем насолить, что к моменту вашего возвращения сторонников у вашего "противника" заметно поубавится. Это тоже весьма действенный прием, который многократно применялся. Дело в том, что антилидеры не знакомы с пословицей "легка гиля в чужих руках" и считают, что то, что делаете вы по части управления, они смогут делать ничуть не хуже, причем сразу. Так дайте им такую возможность!

### **Примечание**

Кстати, нередко антилидер действует неосознанно, на сознательном уровне ничего не имея против руководителя.

Теперь поговорим еще об одном интересном персонаже антилидерской группировки, который М. Литвак называет "Цепной Собакой", а мне больше по душе название "Промокашка", — так звали героя фильма "Место встречи изменить нельзя", который подходил "проверять на вшивость" Шарапова, внедрившегося в преступную группу. "Промокашка" — это член антилидерской группы, который первым подходит ко вновь прибывшим и проверяет их "на вшивость". Поскольку "Промокашки", как правило, "лают", то Литвак и обозвал их "Цепными Собаками". А "цепные" они из-за того, что не имеют реальной власти, хотя и очень к ней стремятся. Особенно хорошо роль "Промокашек" заметна в армии и в различных уголовных группировках. В армии они, конечно, первыми подходят к новобранцам и всячески их провоцируют. И выдержать эту первую проверку очень важно, от этого может зависеть вся дальнейшая служба. Но у нас задачи скромнее, и нас при устройстве на работу, даже если что и не так сделаем, по крайней мере, бить не будут. Тем более что и задача у нас обратная, чем та, которая стоит перед новобранцами: им нужно стать "своим" в антилидерской армейской группе, потому что жить они будут среди солдат, а не среди офицеров, а все солдаты в армии это есть одна большая антилидерская группировка по отношению к офицерам. А нам при устройстве на работу нужно, наоборот, бежать от антилидерской группы как можно даль-

ше. Поэтому с "Промокашками" держите себя твердо, можно чуть насмешливо. "Промокашки" не всегда лают, иногда они подлизываются ко вновь прибывшим членам группы, пытаются вовлечь их в свою группировку. Как правило, они играют при этом в игру "Кто есть кто", ласково беседуя с новичком и вводя его в курс дела (Кто есть кто в этой конторе). На это тоже не поддавайтесь, — тот, кто вас первым обласкал, первым же потом и укусит.

## Виды конфликтного поведения в группе

Одним из проявлений группового процесса может быть и конфликт. В этом небольшом разделе мы рассмотрим один наиболее важный для нас момент. Это классификацию конфликтных ситуаций по типу поведения людей в ней.

Итак, типология стилей поведения в конфликтных ситуациях или *концепция Стили*.

### **Примечание**

По имени американского психолога Томаса Стили, предложившего эту концепцию.

#### □ **Конкурент**

Стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам других. Характеризуется активной борьбой за свои интересы с применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей.

#### □ **Приспособленец**

Приносит в жертву собственные интересы ради соблюдения интересов других. Действие индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов. В ходе приспособления возможны: уступки, договор, интрига, идущая от бессилия и невозможности напрямую влиять на ситуацию.

#### □ **Ищущий компромисса**

Его действия направлены на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку решения, устраивающего обе стороны, при котором никто не выигрывает, но и ничего не теряет.

### □ Избегающий

Это и не конкурент, и не приспособленец: он не отстаивает ни свои, ни чужие интересы. Данная форма поведения выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. Этот стиль предполагает уход от ответственности за решения.

### □ Сотрудник

Если участники конфликта действуют по типу сотрудников, то они приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Данная форма требует продолжительной работы и участия всех сторон. Стиль сотрудничества предполагает устранение причин конфликта, поэтому является самым трудным стилем, который выбирается не многими. Но, конечно, это и самый плодотворный стиль.

## Как найти свое место в группе

Так получается, что, как правило, когда мы приходим в новую группу, у нас в ней поначалу не главная роль. Значит, встает вопрос об адаптации, и чем менее болезненной она будет, тем лучше. В предыдущих разделах мы, в принципе, рассмотрели все основные вопросы, влияющие на адаптацию в группе, поэтому сейчас мы лишь конспективно все повторим.

Итак, мы пришли на новое для нас место. Что делать? Делать нужно всегда одно и то же, независимо от того, в какую группу вы попали: в первые дни нужно сосредоточиться только на работе, и проявить себя как специалиста с лучшей стороны. Во всех остальных процессах нужно не принимать никакого участия. Если вы сразу попадете в карьеристскую группу, то можете считать, что вам повезло: максимум, что вам грозит, — это некоторая настороженность. А некоторые члены этой группы вас могут вообще не заметить и не замечать еще несколько недель. Ну некогда им. А вот если попадете к "культурникам" или "алкоголикам", то вас начнут "прощупывать". Отвечать им не надо, а вот послушать стоит. В принципе они могут дать вам неплохую информацию на предмет того, что происходит в организации. Только не присое-

диняйтесь ни к какой группировке. Вообще, присоединяться к какой-либо группировке, кроме группировки вашего руководителя, дело чреватое. Особенно для частных фирм, где руководитель, как правило, еще и полноправный хозяин этой фирмы. А лучше поначалу вообще ни к каким группировкам не присоединяться. И, повторимся, избегайте любых интриг, даже тех, которые кажутся безобидными. Потому что интрига живет по своим законам, и если не вы сами ее организовали, то разобраться в ее конечных целях — это дело трудное. Особенно это относится к новому месту работы: потому что, чтобы понять, кто с кем и против кого дружит надо минимум пару-тройку месяцев отработать. Точно также не стремитесь с места в карьер принимать чью-то дружбу: вначале разберитесь, с кем стоит дружить, а с кем нет. А пока разбираетесь, будьте со всеми одинаково вежливыми, предупредительными и отстраненными. А если вас начинают активно вовлекать в свои "междоусобные войны", то лучше прикинуться полным идиотом во всех этих интригантских делах, и на всех углах рассказывать, что вы во всех этих интригах разбираетесь как пингвин в коллоидной химии. Да, ваш рейтинг в глазах окружающих может несколько снизиться, но иногда лучше быть немного глупым, чем много битым. Но это не значит, что вы не должны вообще никак участвовать во всех этих групповых процессах. Должны, и еще как должны. Только не языком, а глазами и ушами. Таким образом, вы должны присматриваться и прислушиваться, т. к. ваша задача сейчас это понять, что из себя представляет группа в целом и каждый ее член в частности, а также определить цели перед ними стоящие. Для того чтобы понять с кем вам по пути, а от кого лучше побыстрее свернуть в сторону. При всем при том вы не должны забывать и о руководителе, которому из ваших действий должно быть понятно, что вы работаете только на процветание фирмы и, следовательно, на процветание руководителя. Поэтому избегайте интриг, налаживайте отношения с руководителем и старайтесь не входить ни в какие группировки. В этом случае, не исключено, что когда руководитель пойдет на заслуженный отдых или на повышение, то он оставит вместо себя именно вас. Во-первых, потому что вы неплохо работали на его благо, а во-вторых, вы можете руководить коллективом в целом, т. к. не входите ни в одну из его группировок.

А теперь, в заключение, проведем небольшой практический тренинг. Допустим, вы попали во вновь созданную группу, в которую вместе с вами попали еще несколько человек. И вы хотите в этой группе стать лидером.

### **Примечание**

Причем то, какая именно это группа, особого значения не имеет. Это может быть и вновь создаваемый отдел, и туристическая группа, и новобранцы в казарме: групповой процесс везде протекает примерно одинаково. Условия задачи таковы, что все в группе друг друга не знают или малознакомы, а вам надо стать лидером в этой группе.

Вначале, при формировании группы, всегда идет обмен ритуалами. Ритуалы могут быть самыми разными: и рукопожатия, и косые взгляды. Неважно. На этой стадии никогда ни в одной группе ничего важного не происходит. Затем начинается стадия развлечений: у представителей алкогольно-сексуальной группы это выпивка и сопутствующие ей вещи, а представители культурно-развлекательной группы играют в игру "А вот, когда я был (... в Париже, Ницце, на экскурсии в центре управления полетами и т. д.)". Вам нужно молчать и делать свое дело. Такой подход имеет два плюса: во-первых, не попадете не в ту группировку, во-вторых, вас заметят (потому что вы выбиваетесь из общей картины), хоть даже и не подадут виду. На стадии развлечений обычно появляется какой-то лидер, но это псевдолидер, и начинаются выборы "актива группы" — тех, кто ближе к лидеру. Здесь тоже нужно отмалчиваться и внимательно наблюдать за тем, что происходит. Не рвитесь сразу в "первачи" — это делают "голодные до власти" люди, а вам это делать нет никакой необходимости: пускай все знают, что вы "не голодны", этим вы, кстати, вложите в подсознание членов группы информацию о том, что вы больше похожи на истинного лидера, чем тот, кто сейчас лидирует. А этому псевдолидеру дайте возможность сделать свои ошибки. В актив группы, конечно же, тоже не стоит идти: потому что в активе никогда нет лидеров, там всегда находятся "Промокашки". Где-то через неделю-две начнут формироваться неформальные группы, в которых появятся свои лидеры. Как правило, эти первые неформальные группы в большинстве своем состоят из не

очень компетентных людей. Причина этому то, что некомпетентные люди всегда, пусть даже и в глубине души осознают свою некомпетентность, и у них возникает подсознательное стремление "найти защиту", т. е. чем-то заглушить свою некомпетентность. Часть людей в такие группы не войдет, — на них следует обратить особое внимание, скорее всего они профессионалы своего дела и им тоже нет смысла участвовать в начальных групповых процессах: они тоже, как и вы определяются "кто есть кто", и не спешат зря тратить свое время, вступая в ненужные им группировки. Постепенно из этих групп выйдут и другие умные люди, которые попали туда по недоразумению. И вот тут в группе, скорее всего, начнутся раздоры: потому что актив из "Промокашек" не сможет должным образом организовать групповой процесс, а умные люди из актива либо вышли, либо изначально там не присутствовали. Вот тут вам и надо браться за управление. Для этого надо определить те задачи, в решении которых вы находитесь на вершине компетентности, и сделать выполнение этих задач основными целями группы. И лидерство к вам перейдет автоматически.

## Пространственные зоны общения

Одним из важных понятий социальной психологии является понятие так называемых *пространственных зон общения*, о которых вы, наверняка, уже не раз слышали. Пространственных зон общения — пять, и каждая из них определяет расстояние до человека, с которым ведется общение. Пространственные зоны общения принято изображать в виде круга пространственных зон (рис. 8.1).

Итак. Различают следующие зоны общения:

- **Сверхинтимная зона** — до 15 см. В эту зону могут попасть лишь очень близкие люди. Это зона непосредственного физического контакта.

### **Примечание**

Известно, что человек испытывает дискомфорт, когда "неблизкие люди" вторгаются в его сверхинтимную зону, к примеру, когда он едет в транспорте или лифте.

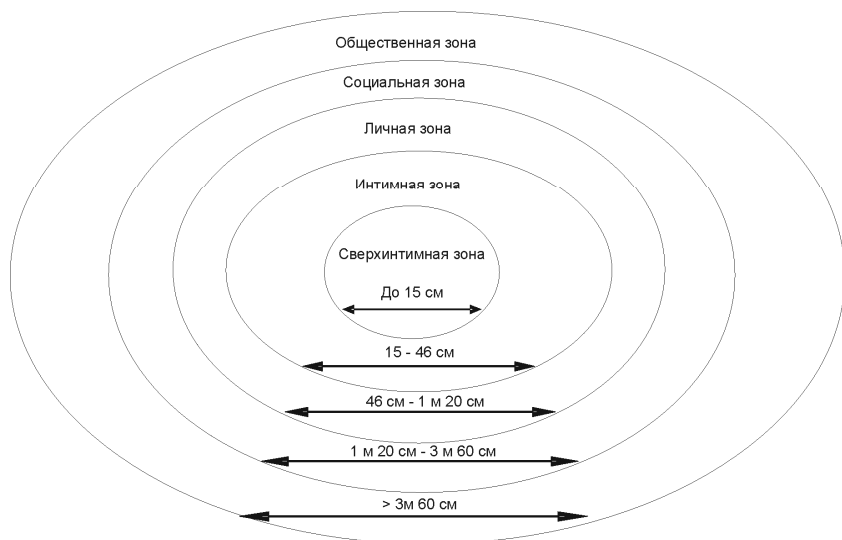


Рис. 8.1. Пространственные зоны общения

- **Интимная зона** — от 15 до 46 см. В эту зону допускаются те люди, с которыми есть хороший личный и эмоциональный контакт.
- **Личная зона** — от 46 см до 1 м 20 см. Зона знакомых и приятелей.
- **Социальная зона** — от 1 м 20 см до 3 м 60 см. Зона общения с незнакомыми людьми.
- **Общественная зона** — более 3 м 60 см. Пример такой зоны общения — выступление лектора перед аудиторией.

## Виды толп и закономерности поведения людей в толпе

Для начала повторим определение толпы.

### **Определение**

*Толпа* — это скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей и организации, но связанных между собой сходством эмоционального состояния и общим центром внимания.



В начале этой главы мы уже говорили про группы и толпы. Интересен вопрос: а может ли группа превратиться в толпу, а толпа в группу? Социальная психология говорит, что последнее происходит крайне редко и в виде исключения, а вот группы в толпу превращаются куда чаще. За примерами далеко ходить не нужно: чего стоят только заседания нашего парламента (и не только нашего). Каков же механизм вырождения группы в толпу?

## Циркулярная реакция

Для ответа на этот вопрос познакомимся с одним важным понятием социальной психологии и психологии эмоций, который носит название *циркулярная реакция*. Очень наглядный пример циркулярной реакции приводит психолог Д. В. Ольшанский. Войдя в комнату, где только что был рассказан анекдот и все присутствующие громко смеются, вы, как правило, поддаетесь общему веселому настроению, хотя причины смеха вам и неизвестны. И вы улыбаетесь так, будто услышали и поняли шутку. Причиной вашего смеха является эмоциональная стимуляция со стороны теперь уже отсмеявшихся людей, осуществляемая на бессознательном, психофизическом уровне. Самое интересное заключается в том, что взрыв вашего смеха, совпадая с угасанием смеха других, вызывает новый взрыв смеха с их стороны. Теперь они смеются уже над вашей, с их точки зрения, неадекватной реакцией. Слыша этот смех, в свою очередь, вы вновь начинаете смеяться. Это — самый простой пример того, что называют циркулярной реакцией. Таким образом, суть ее в том, что та или иная эмоция, подхватываясь другими людьми, обычно возвращается к вам как бы по кругу. И так она может циркулировать некоторое время. Блестящим примером циркулярной реакции, который многие психологи и социологи приводят в своих лекциях, является картина датского карикатуриста Херлуфа Бидструпа "Распространение заразы" (рис. 8.2).

Понятие циркулярной реакции очень важно для ответа на вопрос о том, когда группа превращается в толпу. Потому что группа существует только до тех пор, пока циркулярное кружение остается в рамках некоторой меры, которая своя для каждого конкретного случая. При превышении же этой меры группа вырожда-



Рис. 8.2. Карикатура Х. Бидструпа "Распространение заразы" — блестящий пример циркулярной реакции

ется в толпу. Простой пример этого можно найти в кабаках, где выпивающие сначала смеются, расположены друг к другу, т. е. образуют группу, а потом вдруг ни с того ни с сего они "словно взбесились" и вот уже группа выродилась в толпу, и начала крушить все вокруг себя.

Очень важен тот факт, что у человека в толпе, охваченного циркулярной реакцией, происходит одновременное снижение восприимчивости к внешним импульсам и повышение восприимчивости к импульсам внутри толпы. Естественно, что всякие рациональные доводы в этот момент применять бесполезно, т. к. на их пути стоят очень большие барьеры. Более того, иногда это просто опасно. С толпой нужно и можно бороться совершенно другими методами, а не путем логической аргументации.

### ***Примечание***

Зная это, социальные хакеры, нередко искусственно превращают группу в толпу. Простой пример. Заведите какую-либо группу интересных вам лиц в кабак, напоите их, накормите, погорланьте песни, и после достижения некоторого предела можете спрашивать у них все, что угодно. Хоть пароли, хоть план воинской части. Главное — вы должны быть как бы элементом этой уже толпы, т. е. стать лидером этой толпы, и тогда то, что вы говорите, будет восприниматься толпой практически как откровения Иоанна Богослова. Даже если представить, что в момент разглашения важных государственных тайн в кабак зайдет непосредственный руководитель тех, кого вы таким образом пытаете, то ничего страшного не случится. Это, разумеется, для вас, а для него — может. Потому что стоит вам только сказать "Фас" и не исключено, что "ваша толпа" просто "порвет его", несмотря на то, что это их начальник, и все они к нему относятся уважительно. Наутро они, конечно, будут перед ним каяться, не понимать, как же все это могло произойти, в общем все будет как в финальном куплете известной песни В. Высоцкого "Почему аборигены съели Кука":

*А дикари теперь заламывают руки,  
Ломают копия, ломают луки.  
Сожгли и бросили дубинку из бамбука, —  
Переживают, что съели Кука.*

Но вы можете совершенно спокойно не впадать в такие крайности. Потому, что толпа будет просто глуха к доводам своего начальника, который подсев к столу будет в бешенстве говорить "Что вы несете, зачем вы все это ему рассказываете?!" Однако толпа его

не услышит. Проходили это. И с той стороны, и с другой. Я был и в роли организатора толпы, был и в роли такого начальника, когда меня чуть не хватил инфаркт, после того, как я услышал, что мои подчиненные рассказывают без пяти минут нашим конкурентам. Уверяю: логические доводы бесполезны.

Очень часто многие, вполне здравомыслящие люди, побывавшие в толпе, на следующие дни, придя в себя, говорили, что на них "как будто мания какая-то нашла".

### **Примечание**

В этом смысле весьма образное определение толпы дал Г. Лебон<sup>1</sup>: "Толпа похожа на листья, поднимаемые ураганом и разносимые в разные стороны, а затем падающие на землю".

Они совершенно не контролировали себя, да и вообще показывали несвойственное им в обычной жизни поведение. Хорошей иллюстрацией этого является карикатура Х. Бидструпа "Пример заразителен" (рис. 8.3).

В толпе сознание личности исчезает. Как писал Г. Лебон, "в толпе может происходить только накопление глупости, а не ума". Отчасти это происходит из-за того, что в толпе себя человек ощущает анонимным, а следовательно, свободным от груза ответственности и каких-либо моральных норм.

### **Примечание**

Анонимность многих пользователей Интернета приводит к тому же самому: моральные ограничения ослабевают и очень нередко в силу этого посетители некоторых форумов являются классической толпой. Хоть и виртуальной.

Итак: группу превращает в толпу чрезмерная (в прямом смысле слова, т. е. "выше некоторого предела") циркулярная реакция. Из исследований же социологов известно, что вероятность возникновения циркулярной реакции, скажем, в обществе, появляется в периоды социальной напряженности. А теперь рассмотрим очень интересный парадокс. Позвольте задать вам вопрос: как вы считаете, когда наиболее высока вероятность возникновения соци-

---

<sup>1</sup> Г. Лебон — выдающийся французский социолог и психолог. Автор книги "Психология народов и масс" и др. — *Прим. авт.*

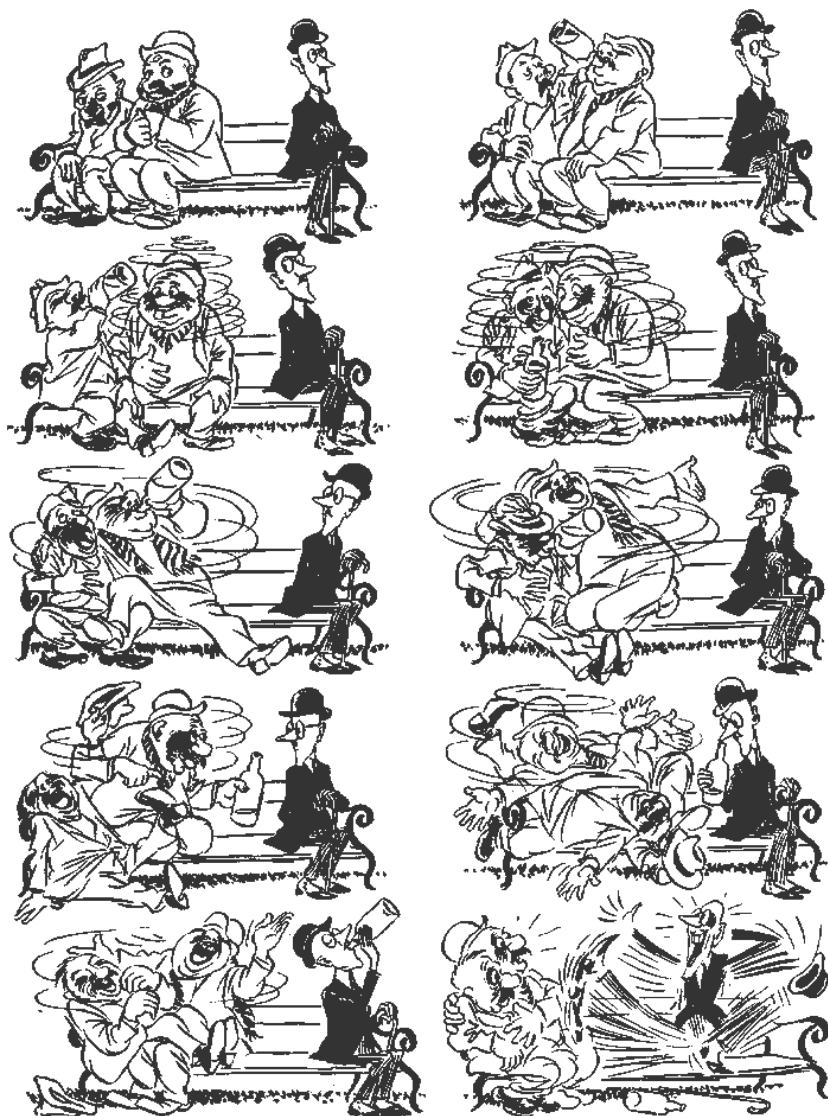


Рис. 8.3. "Пример заразителен" (Х. Бидstrup)

альной напряженности? Логично было бы предположить, что социальная напряженность возникает тогда, когда в обществе (или, допустим, в стране) все не очень хорошо. Однако, как ни парадоксально, но это не так.

## График Девиса

Да, вероятность возникновения циркулярной реакции повышается в периоды социальной напряженности. А вот вероятность возникновения социальной напряженности в обществе возникает не тогда, когда обстановка плохая или очень плохая, а наоборот, когда в обществе наблюдается подъем. Многочисленные исследования историков говорят о том, что революции возникают не тогда, когда все плохо, а наоборот: революциям предшествует рост экономических показателей, снижение цензуры и т. д.

### **Примечание**

На это указывал еще известный французский историк, политический мыслитель и писатель XIX века Алексис де Токвиль. Известно, что к началу Великой французской революции, памятной такими событиями, как казнь Людовика XVI и расстрел демонстрантов на Марсовом поле, уровень жизни крестьян был одним из самых высоких в Европе. И таких примеров очень много. Более того, в своей книге "Старый порядок и революция" Алексис де Токвиль пишет буквально следующее: *"Более того: именно тем областям Франции, где больше всего заметен прогресс, было суждено стать основными очагами революции"*, *"По мере того, как растет описанное мною благополучие Франции, в умах, по видимому, накапливается неудовлетворенность и беспокойство"*, *"К революциям не всегда приводит только ухудшение условий жизни народа. Часто случается и такое, что народ, долгое время без жалоб переносивший самые тягостные законы, как бы не замечая их, мгновенно сбрасывает их бремя, как только тяжесть его несколько уменьшается"*, ***"таким образом, выходит, что французам их положение казалось тем более невыносимым, чем больше оно улучшалось. Это кажется удивительным, но вся история состоит из подобного рода примеров"***.

В чем же дело? Почему так происходит? Наглядно этот феномен продемонстрировал американский ученый Д. Девис, и в настоящее время его концепция известна под названием *график Девиса*

(рис. 8.4). На этом графике сплошной линией показано реальное положение дел в обществе, а пунктирной линией — ожидания членов этого общества. Видно, что до определенного момента наблюдается совокупный рост потребностей населения от времени и реальная экономическая и политическая ситуация в стране способна его обеспечить. Но вот, в силу тех или иных причин, реальный рост показателей стал снижаться, а потребности людей так и продолжали расти. Вот эта область, обозначенная на графике как SOS, и является очень опасной, т. к. именно с этого момента реальное положение дел в обществе перестает соответствовать ожиданиям людей. Вот именно после этого и случаются революции.

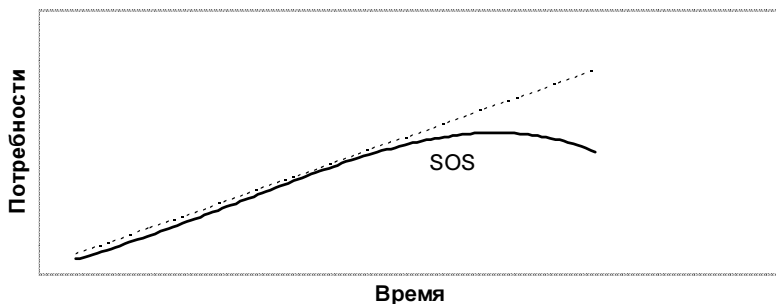


Рис. 8.4. График Девиса. Пунктирная линия — ожидания членов общества, а сплошная — реальное положение дел в обществе

Аналогичные рассуждения можно провести не только для государства, но и для фирмы. "Революция в фирме" (массовый уход сотрудников, недовольство деятельностью руководства и т. д.) будет не тогда, когда в фирме все плохо или все хорошо, а тогда, когда ситуация в ней будет описываться критической точкой на графике Девиса. Это можно пояснить на очень простом примере. Известен не один пример, когда люди работают в фирмах на мизерных зарплатах и, тем не менее, не уходят. Или уходят, но на их место приходят новые люди, примерно равные им по квалификации. Таким образом, на деятельности фирмы это никак не сказывается. А теперь представьте ситуацию, когда в фирме на-

чинается рост показателей, зарплаты сотрудников повышаются, а на определенном этапе рост показателей вдруг снизился, пусть даже и не намного. И зарплату сотрудникам повышать перестали. А ожидания того грядущего и все более хорошего будущего у сотрудников не снизились. Таким образом, налицо конфликт: руководство фирмы не может удовлетворить все более растущие ожидания сотрудников, а сотрудники совершенно не намерены их снижать. А уже если в фирме после высоких зарплат вдруг станут их снижать, то большинство сотрудников из нее, скорее всего, уволится. Опытные управленцы об этом осведомлены, и стараются не повышать резко "уровень жизни" сотрудников (зарплату т. е.), даже если к тому есть реальные экономические основания. Гораздо лучше повышать уровень жизни постепенно, так гораздо больше шансов удержать стабильность в фирме. А вот если повысить (когда хорошо было), а потом понизить (когда плохо стало), то ничего хорошего из этого, как правило, не получается.

### **Примечание**

Опытные социальные хакеры тоже прекрасно осведомлены о графике Девиса. И знают, что, к примеру, переманить сотрудника из фирмы, у которой все шло хорошо, а потом стало не то чтобы даже плохо, а чуть-чуть похуже, — практически ничего не стоит. Нужно просто стоять у ворот этой фирмы и переманивать. Процентом 70 перейдет на другую работу.

Таким образом, опасность социальных волнений, начиная от фирмы и заканчивая государством, возникает тогда, когда имеются растущие ожидания. И эта опасность намного выше той, которая может быть при "стабильно плохой ситуации". Вернее, при стабильно плохой ситуации вероятность взрывов вообще минимальна.

Этому положению можно привести пример даже в случае отдельно взятого человека.

Некоторое время назад я работал в ВУЗе. И жил с точки зрения внешнего наблюдателя стабильно плохо. Получал копеечную зарплату, как, впрочем, и почти все, но так же, как и все, уходить никуда не пытался, и так же, как и все, жил с надеждой на луч-



шие времена. А потом мое положение слегка улучшилось (получил гранты), а потом оно улучшилось еще (написал книгу, получил первые гонорары, затем нашел неплохую подработку). И вот у меня уже возникли растущие ожидания, и моего уровня жизни в ВУЗе мне уже стало не хватать, вернее я увидел, насколько он позорно низок. Захотелось одно, другое, потом еще и еще чего-нибудь, захотелось современный компьютер, посмотреть мир и т. д. Что на университетскую зарплату было сделать невозможно. И эта причина вполне достаточна для того, чтобы я из ВУЗа ушел. Я и ушел. Как и многие. Вот примерно так можно проиллюстрировать график Девиса на примере конкретного, отдельно взятого человека.

## Виды толп

По типу поведения людей в толпе психологи и социологи выделяют четыре следующих главных вида толп:

- случайная или ocasionная толпа;
- конвенциональная толпа;
- экспрессивная толпа;
- активная толпа.

## Случайная или ocasionная толпа

Это толпа людей, которая собралась поглазеть на какое-то происшествие. Такие толпы нередко можно видеть, к примеру, на местах ДТП.

## Конвенциональная толпа

Это толпа, которая собралась по поводу какого-либо события, информация о месте проведения которого была известна заранее. Таким событием может быть футбольный матч, боксерский поединок и т. д. Конвенциональной эта толпа называется потому, что до определенного времени она следует определенным *конвенциям* (условностям). Интересно именно то, что конвенциональная толпа следует этим условностям до поры до времени, а

потом она вполне может превратиться уже в другую толпу, к примеру, экспрессивную. И организаторам подобных мероприятий обязательно нужно учитывать этот фактор. Немало примеров того, когда фанаты футбольных матчей или фанаты какой-то рок-группы после матча (концерта) учиняли форменное буйство: это и есть как раз пример того, как конвенциональная толпа переходит в другую форму.

## Экспрессивная толпа

Это такая толпа, которая выражает своим поведением какую-либо эмоцию, причем неважно какую. Основная отличительная черта такой толпы — ритмичность движения. Такую толпу составляют люди, скандирующие лозунги на митинге, ритмично пляшущие в такт музыки на рок-концерте и т. д. Экспрессивная толпа может перерасти в свою крайнюю форму и стать *экстатической экспрессивной толпой*. Из названия понятно, что в этом случае люди совершают какие-либо фанатичные, уже совершенно не имеющие ничего рассудочного действия в каком-либо ритме. К примеру, в ритме музыки на рок-концерте рвут на себе одежду, или бичуют себя цепями во время какого-либо религиозного праздника.

### **Примечание**

---

К примеру, такое наблюдается на шиитском празднике "шахсей-вахсей". Это главный праздник шиитской религиозности (годовщина смерти шейха Хуссейна), во время которого шиитская религиозность достигает своей кульминации: толпы верующих идут по улицам, в безутешном горе, бичуя себя цепями, и восклицают "Шах, Хуссейн! Вах, Хуссейн!" (Естественно, древний шейх к Садаму Хусейну не имеет никакого отношения.)

## Активная толпа

Наконец, четвертым видом толпы является *действующая (или активная) толпа*. Это наиболее опасный вид толпы. Действующая толпа может быть агрессивной, или панической. Недавним примером *агрессивной толпы* являются массовые беспорядки на Манежной площади в Москве, которые произошли 9 июня 2002 года во время трансляции футбольного матча Россия—Япония.

Сотни болельщиков, возмущенные проигрышем российской сборной, стали громить магазины и офисы, а также разбили 113 автомобилей. В результате этих беспорядков погиб один человек (московский школьник одиннадцатиклассник Андрей Тружеников).

На рис. 8.5 показано фото агрессивной толпы, сделанное московским фотографом Владимиром Гердо (фотоагентство "Зеркало-Пресс") во время событий на Манежной площади в 2002 году.



**Рис. 8.5.** Фото агрессивной толпы, сделанное московским фотографом Владимиром Гердо (фотоагентство "ЗеркалоПресс")

Интересно отметить, что в начале матча толпа была типично конвенциональной (сбравшейся по поводу просмотра матча) (рис. 8.6).

Действующая толпа может быть не только агрессивной, а и, к примеру, *панической*. Если основной доминантой агрессивной толпы является агрессия и злоба, то паническая толпа объята ужасом. Хороший пример панической толпы — это известная картина К. Брюллова "Последний день Помпеи" (рис. 8.7).

Еще один пример панической толпы показан на рис. 8.8.



Рис. 8.6. Перед началом матча толпа является конвенциональной (фото с сайта [www.Newsru.ru](http://www.Newsru.ru))



Рис. 8.7. Картина К. Брюллова "Последний день Помпеи" — пример панической толпы



**Рис. 8.8.** Паническая толпа. Аварийная посадка AN-12, а перед ним в панике бегущие африканцы (кадр из фильма "Lord Of War" режиссера Николоса Гаре)

### **Примечание**

Кроме агрессивной панической действующая толпа может быть еще *стяжательной* и *повстанческой*. Пример стяжательной толпы вспомнит всякий, кому в советское время приходилось стоять в очередях, чтобы по талонам получить свою долю колбасы, к примеру. И вот очередь еще большая, а продавец объявляет, что колбасы осталось еще на 10 человек. И вот вся очередь превращается в большую стяжательную толпу: каждый пытается первым прорваться к прилавку. Примером стяжательной толпы также является ситуация, когда в кинотеатре или на футбольном матче в конце действия все устремляются к выходу, причем пытаются пройти в него одновременно. Толпа людей, штурмующая двери битком набитого автобуса — тоже пример стяжательной толпы.

Кроме того, толпы также характеризуются по степени активности толпы. В этом случае выделяется три вида толп.

- **Пассивные толпы**, которые отличаются малым эмоциональным возбуждением.
- **Активные толпы**, которыми являются любые толпы, находящиеся в состоянии эмоционального возбуждения. Для нас

главное отличие активной толпы от пассивной, это то, что в активной толпе возникает циркулярная реакция (эмоциональная зараженность), которая и приводит к появлению у людей готовности к совместным действиям.

- **Агрессивные толпы** — это толпы, в которых уровень эмоционального возбуждения очень высок. Для того чтобы перевести активную толпу в агрессивную, достаточно любого небольшого слуха, который вызовет в толпе бурю негодования, после чего толпа пойдет крушить и сметать все на своем пути. Можно обойтись и без слухов, а просто крикнуть "Бей гадов! Вон они!" и толпа превратится в агрессивную и побежит бить "гадов", а заодно и всех, кто попадетс ей на пути.

## Основные свойства толпы

По сути, можно выделить два основных свойства толпы.

- **Первое главное свойство толпы** — в ней легко распространяется циркулярная реакция (ее еще называют эмоциональным кружением), про которую мы уже подробно говорили. А если кратко, то это быстрая, заразительная передача эмоций — смеха, паники, ярости, гнева...
- **Второе главное свойство толпы** — превращаемость, т. е. толпа может переходить из одной своей формы в другую. Именно на этом свойстве толпы и строятся методы воздействия на толпу, о которых мы говорили в *главе 3*.

## Психологические особенности поведения человека в толпе

Выделяют несколько психологических особенностей, отличающих поведение человека в толпе от его поведения в обычной жизни.

- *Снижение самоконтроля вплоть до полного отсутствия*

### Примечание

Или попросту говоря, "оскотинивание человека". Здесь, думаю, все ясно. Человека в толпе нет — есть животное, которое подчиняется какому-то одному импульсу.

## □ Деиндивидуализация поведения

### **Примечание**

В толпе нет индивидуумов, в толпе есть только толпа. Я помню выступление академика А. Д. Сахарова в 1989 году перед депутатами Верховного совета. Ошибка академика, если к нему вообще можно применять слово "ошибка" была в том, что он обращался к индивидуумам, а на деле это была форменная толпа. Толпа, которая не понимает логических рассуждений и доводов и к которой обращаться на уровне логики может быть просто опасно. То же самое относится ко всем случаям общения с людьми, в которых наблюдается деиндивидуализация поведения, возникшего, к примеру, в результате алкогольного, наркотического или иного опьянения. Очень советую, если вы не владеете специальными методами, без большой нужды вообще с людьми в таком состоянии не общаться. Это просто опасно, потому что именно в этом состоянии люди могут убивать себе подобных. Даже если вы видите, что, допустим, к примеру, ваших сотрудников неслабо подпоили и выведывают у них какие-то секреты, не владея в совершенстве приемами социального программирования или не являясь мастером спорта по рукопашному бою, боюсь, что вы ничего не сделаете. В любом случае бросаться к ним со словами "Замолчите! Что вы говорите!" не надо. Только себе навредите. Помните: это уже не те люди, которые ваши сотрудники, это просто толпа. И, прежде всего, если уж захотите их остановить — нужно подумать, почему они это делают. Да не потому, что вас лично ненавидят или очень полюбили, того, кто их подпаивает. Они завтра даже не вспомнят, кто вообще с ними был и что происходило. А потому что им, во-первых, хочется выпить (особенно, если не за свой счет), а во-вторых, поднять свое чувство собственной значимости путем показа постороннему собеседнику, что, мол, мы "тоже ого-го-го, мы о таких вещах осведомлены, которые тебе и не снились, только ты т-с-с, никому, понял?". А он понял, он знай подливает и говорит: "Да вы что, мужики, конечно, никому, да я ж в этом плане братская могила. В том смысле, что, сколько мне секретов ни рассказывали, ни один не вылез на поверхность". Вам в этом случае нужно переключить внимание на себя, и, желательно, на негативную ее часть. Поэтому подсыдьте к "своим мужикам", налейте им, и с криками "Как давно я вас не видел, как соскучился, какая встреча, давайте выпьем что ли, а то все работа, да работа! Что мы не люди что-ли! А мы ведь такие люди, что ого-го-го! Некоторым людям до нас еще расти и расти!". Не важно, что вы по ним совершенно не соскучились и отдали бы сейчас полцарства за то, чтобы их вообще что-нибудь стерло с лица земли. Сейчас вам важно дело. И дальше — точно так же: с криками, с воплями, хоть с улюлюканьем продолжайте переключать внимание на себя, не

забывая между тем действовать по принципу "после первой и второй, перерыва — никакого". Ну чтоб ваши "сотрудники", или хотя бы один из них быстрее дошел до такого состояния, когда не только что говорить, — ходить уже невозможно. Если вам удастся довести до состояния "риз" хоть одного, то можете считать, что три четверти дела сделано. Потому что после этого можно переключить внимание толпы на задачу по "транспортировке Палыча до его места жительства". Так и скажите "Мужики, давайте прервемся, Палыча до дому доведем, ему хватит уже, а потом вернемся и продолжим. Эй, метрдотель! Ты столик за нами зарезервируй! Вот те тыща, чтобы пока мы не вернемся, сюда никто не садился". И так далее...

Думаю, общая схема понятна. Ни в коем случае не выказывайте своей агрессии к социальному хакеру. Помните, что "ваша толпа" к нему настроена благожелательно, если перед ним "душу раскрывает". Наоборот! Я бы его просто расцеловал, со словами "мужики, блин, где вы такого парнягу классного откопали! Не..., всю жизнь знал, что хорошее только к хорошему притягивается. Блин, Серега (это наш социальный хакер), дай я тебя поцелую". Несложно догадаться, что по механизму циркулярной реакции его вслед за вами бросятся целовать все остальные. Так ему и надо.

- *Неспособность удерживать внимание на одном и том же объекте*

### **Примечание**

---

Тут, думаем, все понятно: внимание толпы рассеяно.

- *Человек легко воспринимает разнообразную информацию, быстро перерабатывает ее и распространяет*
- *Повышенная внушаемость*
- *Повышенная физическая и психическая активность*
- *Стираемость обычных социальных ролей*

### **Примечание**

---

Человек в толпе демонстрирует нетипичное для него поведение. Это происходит по тому, что в толпе его обычные жизненные роли (муж, сын, примерный работник, отец и т. д.) стертые. И то, что человек никогда не сделал бы, будучи, в роли отца, сына, работника, он легко сделает в роли скотины.



# **Заключение или как стать социальным программистом**

Говорить банальности типа "Тренироваться, тренироваться и еще раз тренироваться" не хочется. Заметим лишь два важных момента.

Во-первых, изучив те области психологии, на которых базируется социальное программирование, вы, в первую очередь, сможете разрешить свои психологические проблемы, если таковые у вас на данный момент имеются. И это важно и нужно. Хотя бы потому, что, не решив своих проблем социальным программированием заниматься не стоит, так как в этом случае можно стать похожим на ученика, обучающегося рукопашному бою, который, не освоив основные стойки, начинает применять удары ногами в верхний уровень. В реальной ситуации он сначала упадет, не сумев удержать равновесия, а потом его затопчут.

А во-вторых, тренироваться социальному программированию намного проще, чем скажем, тому же рукопашному бою. Хотя бы потому, что вы все время находитесь "в поле", а не на полу спортивного зала, пусть даже и жестком. Общаемся мы ведь, ежедневно, и, значит, свои навыки можно совершенствовать все время. А обучающийся какому-либо боевому искусству не может всерьез и реально проверить себя до той поры, пока не будет реальной драки, а не спарринга, пусть и жесткого. А из реальных драк, увы, не все выходят живыми.

### **Примечание**

Кстати, владея методами социального программирования, из большинства конфликтных ситуаций вы сможете выйти, не махая кулаками, и не потеряв своего достоинства.

И еще. **Не применяйте свои знания во вред.** Социальное программирование такая штука, которая, как и любой действенный инструмент, может быть применена не только во благо. Вспомните про треугольник судьбы, о котором мы говорили в главе про трансактный анализ, и подумайте, нужно ли становиться Преследователем, чтобы потом неизбежно стать Жертвой. ...Отрицательное применение социального хакерства очень распространено в черном пиаре. Который многие пиарщики обеляют как только могут, говоря, ну что мол, поделаешь, у нас работа такая, у вас — другая. Мы знаем случай, когда на директора одного из учебных учреждений, светлейшего человека, любящего своих воспитанников, "наехал" его конкурент, которому по ряду причин было нужно место директора этого учреждения. Но "наехал" не один, а с командой черных пиарщиков, которые в два месяца сняли его с должности. Грязно, естественно. И посадили своего заказчика в директорское кресло. Итог для учреждения был плачевный. Уважения к таким людям нет, какими бы высокими целями они не оправдывали свою деятельность и сколько бы они не уверяли сами себя в том, что это для них просто работа.

И в заключение мы хотели бы развеять один устойчивый миф о социальной инженерии. О том, что это что-то такое страшное, появившееся в 80-х годах прошлого века благодаря стараниям известного хакера К. Митника, и теперь никто не знает, как от этой новой напасти защищаться.

Социальная инженерия не представляет из себя ничего страшного и появилась не вчера, — то, что человеческий фактор всегда самое слабое звено известно человечеству давно. Методы социальной инженерии были известны задолго до Митника, за несколько столетий... Те же разведчики во все века в своей деятельности процентов на 80 использовали методы социальной инженерии. К. Митник лишь стал использовать методы манипуляций сознанием человека применительно к IT. Точно так же давно было известно, как противостоять методам социальной

инженерии. В этих методах, о которых мы говорили на протяжении трех глав, нет ничего особенного и экстраординарного, они не окутаны никаким ореолом таинства. Это стандартные и известные большинству методы защиты, которые нужно просто четко выполнять, и тогда все будет нормально.

В этой книге авторы хотели показать, что, во-первых, проблема использования методов социальной инженерии применительно к IT действительно существует, и отмахиваться от нее, как от назойливой мухи, нельзя. Более того, эту "муху" как раз нужно ловить одной из первых. Во-вторых, мы хотели показать, что методы защиты от социоинженерных атак доступны каждому, и в них, по большей части, нет ничего нетривиального. Ну, и в-третьих, авторы надеются, что после прочтения этой книги читатели стали более искушенными в вопросах психологии вообще и методах манипулирования человеком в частности, что уже само по себе совсем не плохо, так как в этом случае распознать то, что вами "по-черному" манипулируют, думаем, не составит труда.

Надеемся, что эти цели, которые мы ставили перед собой, когда писали эту книгу, нами выполнены.



# ПРИЛОЖЕНИЯ

<b>Приложение 1.</b>	Искусство проведения переговоров
<b>Приложение 2.</b>	Введение в типологию личности



# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## Искусство проведения переговоров

Кто в будущее двинулся, — держись!  
Взад и вперед, взад и вперед, до пота.  
...Порой подумаешь, а ведь вся наша жизнь —  
Сплошная ледокольная работа.

*К. Симонов*

### Встречают по одежке

В прямом и в переносном смысле. Сначала о самом прямом. Попадете ли вы в электричке к бомжу, если даже точно будете знать что он выдающийся математик? Вряд ли. Хотя, между прочим, среди бомжей есть очень образованные люди. Я точно знаю, что на маршруте Н. Новгород — Вязники есть бомж, бывший в своей прошлой, небомжовой жизни, аж кандидатом физико-математических наук.

#### Примечание

Этот пример, кстати, лишний раз говорит еще о двух серьезных вещах. Во-первых, о том, что даже очень высшее образование не гарантирует ничего. Это всего лишь одна из ступеней, которую стоит одолеть. Фундамент, после закладки которого постройка дома только начинается. Не более. Во-вторых, о том, что стать бомжом в прямом смысле слова намного легче, чем многие из нас думают. Нужно только позволить себе чуток расслабиться...

Теперь представьте, что к заказчику пришел этот бомж-математик. Ни ученая степень, ни что иное ему не поможет. Конечно, я утрирую, но, в частности, некоторые из нас, бывает,

иногда смахивают на этого бомжа. Я, к примеру, едя на встречу в машине и куря по дороге, имею устойчивую тенденцию, пребывая в задумчивости, "обсыпать себя пеплом" с ног до головы. Один мой знакомый нередко при переговорах, задумавшись, переходит на свист. Другой никак не отвыкнет от привычки хрустеть костяшками пальцев в момент принятия судьбоносного решения. Это, так сказать, примеры внешних проявлений и далеко не самых худших. А сколько внутренних? Особенно хорошо они замечаются на собеседованиях, о которых мы говорили в *главе 2*. Беседа с потенциальным клиентом от собеседования практически ничем не отличается.

Когда мы говорим "Встречают по одежке" имеется в виду не только прямой смысл этой фразы, но и то, что для того, чтобы достичь осязаемых успехов, мало только технических знаний. Нужно еще уметь "себя подать".

## **Об внешнем имидже**

Выкиньте те книжки, в которых говорится, что клавиатура должна быть в печенье, а одеты вы можете быть как угодно, лишь бы программа работала. Лучше пускай программа не работает, а одеты вы должны быть "с иголки". Потому что ваш приятный внешний вид значит очень много для успешных продаж. Он должен подчеркивать вашу успешность. Мы не имеем в виду, что вы должны обязательно быть в костюме от Бриони, галстук от Версаче и ботинках от Валентино. Хотя это было бы и не плохо. Просто нельзя одеваться так, как будто вы только что вылезли из сарая, в котором стоит ваш компьютер, даже если так оно и есть. Вернее, тем более, если так оно и есть. В этом случае ваш имидж должен говорить о том, что вы вышли минимум из собственного двухэтажного особняка. А то, что брюки слегка уличной грязью запачкали, так это из-за того, что пришлось 50 метров по улице пройти, т. к. ваш 15-метровый джип не смог въехать на автостоянку перед офисом клиента. Повторимся: особенно безукоризненность имиджа важна на начальном этапе. Потом, когда станете всемирно известным "крутым эксклюзивщиком", можете приезжать к клиентам хоть в одеяле и тапочках на босу ногу.

Спишут на экстравагантность гения. А пока, когда до всемирной известности еще далеко, помните, что небрежность и неаккуратность в одежде могут эту самую известность отодвинуть на неопределенный срок.

Не пренебрегайте одеколонами. Дело здесь совершенно не в том, что кто-то там пахнет чем-то очень неприятным. Совершенно не обязательно. Просто сексопатологи вкупе с психологами, исследуя, что люди больше всего в друг друга не терпят, выяснили, что непереносимость по запаху — одна из самых страшных непереносимостей. Таким образом, вы можете в человеке вынести много неприятных моментов, но если он не так для вас пахнет, то о совместной жизни можно даже и не думать. И хотя нас с клиентами никто не заставляет озаботиться вопросами совместного проживания, учитывать этот момент необходимо. Поэтому свой запах, каким бы он приятным вам не казался, и сколько бы раз в день вы не мылись, желательно нейтрализовать. Одеколоном. Один мой знакомый таксист добился того, что стал одним из самых высокооплачиваемых таксистов в городе одной простой вещью: несколько раз в день он одеколонил салон своей машины. Очень приятным и по этой причине не самым дешевым одеколоном. А еще он на время пути включал приятную тонизирующую музыку. Не стоит удивляться тому, что большинство клиентов из его машины вылезают, словно загипнотизированные кролики. И тут же просят его визитку.

### **Примечание**

А теперь антипример. По роду своей прошлой деятельности мне часто приходилось бывать на международных научных конференциях. Заметил такую деталь. Все западные ученые всегда одеты очень опрятно. Не зависимо от своего научного статуса. На наших же профессоров (и даже академиков) в сравнении с их западными коллегами порой просто стыдно смотреть. К примеру, для нашего профессора ничего не стоит прийти на доклад в спортивных штанах и тапочках на босу ногу. Это не авторская метафора, а реальный случай. Западные коллеги, разговор которых я один раз ненадолго подслушал, совершенно справедливо презрительно называли наших выдающихся ученых "ragged fellow". Что в переводе с английского означает "оборванец" или "оборвыш".



## Встреча начинается задолго до встречи

Часто ведь бывает: вроде и придаться не к чему, и понравилось на словах все, а — отказ. Совершенно не понятно почему. Ну не захотелось ему с вами работать и все тут. Спроси его — он, возможно, и сам толком не объяснит почему. А дело может быть в том, что любая наша встреча с человеком начинается задолго до того, как вы начали обсуждать конкретные вопросы. И даже до того, как обменялись словами приветствия. Вот вы входите в кабинет к заказчику. Даже если он не ставит своей целью по вашей походке прикинуть ваш психотип, на подсознательном уровне такие "мелочи" фиксируются. Как вы вошли (уверенно или заползли в кабинет, словно улитка), каков ваш внешний вид, как руку пожали, как сели и т. д. Это называется *невербальным общением* (подробнее об этом см. *далее в этом приложении*). Сели вы, предположим, на краешек стула, глазами пол буравите, а потом удивляетесь, что заказчик вместо обсуждения деловых вопросов прочитал вам отеческую лекцию. И правильно. Потому что, после того как вы так сели, его подсознание автоматически перевело вас из деловых партнеров в разряд студентов-троечников, пришедших на экзамен или провинившихся сотрудников. И так далее — масса вариаций. Суть в том, что если вы объективно видите, что вы ничем не хуже других по части предлагаемого продукта, а вам систематически ничего не заказывают — одной из причин может быть ваша "плохая невербальщина", извиняемся за такой вольный термин. Последите внимательно за собой: как вы одеты, как ходите, как говорите, как жестикулируете...

## Не думайте плохо о заказчике

Очень важное правило. Если вы о своих клиентах думаете плохо, презираете их, вам ничего не светит. Лучше вообще не занимайтесь переговорами в частности и бизнесом вообще. Потому что, как бы вы не скрывали свое отношение, невербальные реакции вас выдадут. Уследить за всем не удастся, даже если вы неплохо собой владеете. Если только вы, конечно, не разведчик-нелегал по совместительству, которого не один год натаскивали на мастерство перевоплощения, причем так, чтобы никакая "невербальщина не отзеркаливала". Кстати, один из приемов состоит в

том, чтобы полюбить своего партнера по общению. Не в прямом смысле слова, конечно, а в том смысле, что проникнуться к нему искренней симпатией. Хотя бы только на время встречи.

### ***Примечание***

---

В дальнейшем в этом разделе вместо громоздкого и неискреннего оборота "проникнуться искренней симпатией" мы будем использовать глагол "любить" как более искренний и короткий.

Должен сразу сказать, что сделать это не просто, но зато, если этим приемом овладеете, за свои невербальные реакции можете быть спокойны. Никакой детектор лжи вас не раскусит. Вопрос в том, как полюбить? Особенно если он никакой симпатии не вызывает. Для начала надо понять, что огромным барьером на пути к тому, чтобы кого-либо полюбить (причем не обязательно заказчика), является наше самомнение. Безусловно, очень хорошее. О нем мы дальше будем говорить еще много в разных вариациях и с многочисленными примерами, а сейчас, чтоб не уйти в сторону, скажем лишь то, что для выполнения этого приема самомнение требуется ровно столько же, сколько соли в супе. Так, чуть-чуть для вкуса. А если переборщить, можно блюдо безнадежно испортить. Таким образом, с этим определились: самомнение у нас сейчас абсолютно в норме — чуть что не по нашему в "ежиков" играть не будем. А если так, то можно считать, что больше полдела сделано. Дальше — это уже вопрос индивидуальной техники. Дальше надо у себя вызвать положительные чувства к партнеру. Вспомнив, к примеру, про какой-то хороший поступок из его биографии, если вы с ней хоть чуть-чуть знакомы. А если не знакомы, то просто представить, что этот поступок в его биографии был. Сидите вы, к примеру, перед клиентом, и представляете, как он когда-то в прошлом бросился с высокого обрыва в речку спасать тонущего человека. Если все это реально представлять, то у вас такие положительные невербальные реакции будут! Даже всегда натянутая улыбка станет искренней и доброжелательной.

### ***Примечание***

---

Кстати, этот прием можно использовать и как антиприем. Если хотите, чтобы у кого-то встреча сорвалась, расскажите перед встречей тому, кто будет встречаться что-то плохое о том, с кем будут

встречаться. Даже если человек неплохо собой владеет, процент того, что невербальные реакции его выдадут, далеко не нулевой. Излюбленный прием профессиональных интриганов. А если хотите быть уверенным в успехе, то рассказывать плохое надо перед самой встречей. В этом случае человек, скорее всего, не успеет обдумать ваше сообщение и определиться со своей реакцией на него, и во время встречи будет подсознательно искать доказательство/опровержение ваших слов. Что успеху переговоров обычно не способствует. Я это, конечно, не для того рассказал, чтобы вы кому-то переговоры срывали, а для того, чтобы вы умели распознавать подобные попытки со стороны ваших "доброжелателей".

Итак, еще раз повторимся: думайте о своих клиентах хорошо. И о бизнесе о своем. И о поездке предстоящей. И тогда все получится.

### ***Анекдот в тему***

---

И почему меня никто не любит и никто со мной общаться не хочет? Чтоб вы все сдохли...

А вот если поступать как персонаж этого коротенького анекдота, то советую вам запастись терпением и ничему не удивляться.

## **Заказчик дурак?**

Заказчик дурак? Конечно, дурак. Такой же, как и мы с вами в той деятельности, которой занимается он. Однако самая популярная тема для разговоров у дизайнеров и программистов, — "Какой заказчик кретин, не знает что такое домен". "Ой, что ты, — вторит ему другой, — вчера работал с таким идиотом, который не знает даже, что такое IP-адрес!". А с какой стати он должен это знать? Увы, такая нехорошая черта характера, как профессиональный снобизм, сильно развита у многих программистов. Но наша профессия ничем не лучше и ничем не хуже других — просто одна из многих профессий. И глупо требовать от человека другой профессии (заказчика), чтобы он в ней разбирался. Представьте себе, что вы пришли на прием к платному врачу, он вам дает кардиограмму, в расшифровке которой написано, что у вас нарушение проводимости по пучку Гиса. На ваш вопрос, что это означает, врач смотрит на вас взглядом, в котором смешано презрение вашими умственными способностями с восхищением

своими собственными. После этого он выходит в коридор и начинает жаловаться своему коллеге: "Слушай, ну у меня, что не пациент, то дебил! Представляешь, какой попался — не знает, что такое пучок Гиса! А?! Ну, как с такими можно работать?"

## Почему они такие?

Заказчики, имеется в виду. И так им не так, и эдак не эдак. Я вам скажу. Из-за чувства собственной значимости. Как и мы. Ведь все относительно. Сегодня вы исполнитель, и ублажаете клиента всеми доступными вам способами, а завтра вы уже заказчик. В магазине, к примеру, когда компьютер выбираете. Или принимаете работу сторонней организации, которая вам кондиционеры устанавливает или рекламный ролик монтирует. Что-то мне подсказывает, что вы и к тому придеретесь, и к этому, и к пятому и к десятому. И если в тот момент, когда вы придирчиво выбираете вещь, принимаете работу сторонней организации и т. д., вам удастся взглянуть на себя со стороны, я думаю вам станет весело. Потому что, совершенно забыв, как вчера сами уговаривали клиента, вы сегодня поменялись с ним местами, и теперь уговаривают уже вас. А вы произносите примерно те же самые слова и выражения, которые говорил вам вчера клиент. Понимаете? И клиент также. Он, продавая вчера, скажем, автомобили, такого наслушался про их ходовые качества и внешний вид, что сегодня, когда деньги платит он, ему тоже хочется чего-то такое сказать. "Да я вам такие деньги плачу, а вы мне тут...". Понятно, в общем. Поэтому, если вы видите, что клиент не в духе, и обругал все, что вы сделали, хотя вы объективно видите, что все нормально, не перечьте ему. Скорее всего, кто-то просто недавно обругал продукцию, которую он продает. Или просто его кто-то разозлил перед вами. В этом случае, ни в коем случае не спорьте и не доказывайте, что вы правы. Спокойным тоном спросите клиента, что конкретно ему не понравилось. Попросите перечислить. А сами вытащите ручку и записывайте. Все, что он перечислит, каким бы абсурдом вам это не казалось.

### **Примечание**

Изучив в главе 6 материал по трансактному анализу, мы теперь без труда можем заметить, что этим нехитрым приемом (просьбой

перечислить недостатки и начав их записывать) мы успокаиваем разгневанное Дитя клиента и переводим наше общение с ним в транзакцию Взрослый — Взрослый.

После того как записали, говорите стандартные фразы ("Все учтем, все поправим") и откланивайтесь. А до следующей встречи можете ничего не менять (если, конечно, в замечаниях клиента не было конструктивных моментов). Скорее всего, когда он взглянет на вашу работу другими глазами, то ему все понравится. Особенно, если вы поменяете несколько незначительных вещей и свою следующую встречу начнете с перечисления того, что вы сделали. "Вот тут мы поправили, что вы говорили. Эти ваши замечания мы тоже учли...". И так далее. Даже если вы правили не то, что говорил клиент, а что-то по своему усмотрению, все равно представляйте все так, будто он сделал эти замечания в прошлый раз, а вы их исправили. И обязательно акцентируйте на этом внимание в речи: "Как вы говорили, как вы предложили...".

## **Рожденный ползать — уйди со взлетной полосы!**

По отношению к заказчику у исполнителей крайне нередка фраза "Я ему кучу писем послал, столько его ждал, а теперь пусть он меня подождет". Такому исполнителю можно только повторить фразу, которой назван этот раздел. Потому что никто нас ждать не будет — Web-студий сейчас на рынке как песка в пустыне. И заказчик, когда платит деньги за сайт, рассчитывает на то, что исполнитель понимает, что на данном моменте сайт для него в лучшем случае на 10 месте среди предметов второй необходимости. Нет ничего плохого в том, чтобы ему напомнить о себе. Иначе, через несколько дней, заказчик вспомнит о сайте, сам вам позвонит и услышит "А вы мне ничего не прислали-и-и, хотя я вас просил две недели назад". И не надо после этого печалиться, что заказчик разнервничался и возмутился тому, что не идет работа. А потом вообще взял и разорвал договор. Безынициативные исполнители — это кандидаты для естественного отбора.

## Невербальное общение

Грубо говоря, невербальное общение — это общение без слов: жестами, мимикой и т. д. По этой теме психологами написаны целые трактаты, и обсудить даже основные моменты этой темы в этом небольшом разделе не представляется возможным. Важно следующее: наше внутреннее состояние проявляется нашими невербальными реакциями и может быть "считано" подсознанием собеседника. По этой причине, когда вы идете на встречу, если у вас нет положительного внутреннего настроя, не стоит удивляться, что встреча будет провалена. Как бы вы не "гримировались", что-нибудь да выдаст: жесты, оттенки голоса, мимика лица, поза. Обратное тоже верно. Если вы настроены на успех, хоть и немного волнуетесь (не без этого), действительно доброжелательно относитесь к вашим собеседникам, то все ваши невербальные реакции будут работать на вас.

Примером одной из самых распространенных невербальных реакций является скрещивание собеседником рук на груди при его настороженности. (Этот жест символизирует защиту. Его аналогом является сцепление кистей рук.) Когда во время разговора собеседник скрещивает руки на груди, то значит, вы сказали что-то, с чем он не согласен. Даже если внешне ваш собеседник соглашается с вами, продолжать разговор бессмысленно до того, как напряжение спадет. Потому что до тех пор, пока руки остаются скрещенными, негативное отношение сохраняется. Есть простой, но эффективный метод борьбы с этой позой. Если есть возможность, подайте собеседнику что-нибудь — к примеру, ручку с блокнотом, чтобы записать вам его адрес электронной почты, который как раз время спросить. В этом случае он будет вынужден изменить позу, раскрыть ладони и наклониться вперед, т. е. вы сможете сделать собеседника более открытым. Другой способ заключается в том, чтобы попросить собеседника наклониться вперед, чтобы что-то рассмотреть, допустим, какую-то схему, которую вы начертили. Так он тоже будет вынужден откатиться от принятой позы.

### **Примечание**

Вариант беседы, когда вы что-то рисуете или чертите и просите собеседника наклоняться и разглядывать нарисованное, является

очень неплохим, т. к., во-первых, не дает собеседнику принимать защитные позы, а во-вторых, незаметно происходит сближение расстояния между собеседниками.

### **Примечание**

---

У многих людей, которые постоянно бывают на людях, вырабатывается замаскированный вариант защитной позы. Таким образом, жест, целью которого является скрещивание рук, не доводится до конца, а ограничивается касанием часов, браслета, или какого-то предмета, находящегося поблизости от руки. В таком случае барьер тоже образуется, что дает человеку чувство уверенности.

Если вы часто общаетесь с одним и тем же собеседником, то вы можете достаточно точно "срисовать" его индивидуальные положительные и отрицательные невербальные реакции на те или иные события. Для этого нужно искусственно вызвать в нем положительное и отрицательное настроение и запомнить его поведение в этих случаях. Наибольшее внимание следует обращать на жесты, голос, движения глаз. На первых порах развивать такую наблюдательность достаточно сложно, однако потом это воздастся сторицей. Постепенно приучившись обращать внимание на эти "мелочи", вы в один миг вдруг поймаете себя на мысли, что, к примеру, ваш собеседник вам врет или чего-то недоговаривает. Хотя вербально (словесно, подконтрольной мимикой и т. д.) как будто бы все нормально. К примеру, некоторое время назад, обсуждая с коллегой план будущих работ, я после разговора почувствовал, что что-то меня гнетет, хотя внешне все было нормально: собеседник ругался, кривился и не соглашался со мной (в той ситуации именно так и должно было быть). На следующий день, вернувшись к разговору, я попытался, насколько смог, проследить его невербальные реакции. И понял, что меня гнетет. Они все расходились со словами: на словах он ругался, а жестами своими, интонациями голоса, движениями глазных яблок вел себя точно так же, как когда предвкушал поездку в отпуск. Своевременное выяснение причин того, чему же он так возрадовался, помогло предотвратить нежелательное для нас развитие ситуации.

### **Примечание**

---

Все мы слышали о "женской интуиции". Действительно, по статистике интуиция у женщины развита выше, чем у мужчин. Психологи связывают это с тем, что женщины более четко на подсозна-

тельном уровне понимают невербальные реакции. По мнению ряда исследователей это является одним из проявлений материнского инстинкта (женщины растят детей, которые в первые годы, а особенно месяцы жизни, общаются сугубо невербально). По этой причине, мужчины, когда ваш собеседник женского пола и тем более когда он старше вас, ваше лукавство на неосознанном уровне распознается очень быстро.

## Что в имени тебе моем

Общаясь с человеком, обращайтесь к нему по имени. Как можно чаще — человеку приятно слышать свое имя.

### **Примечание**

Кроме тех случаев, когда партнер по общению свое имя не любит. Не будем в этом разделе раскрывать этот тезис, поскольку рассуждения о том, почему человеку может не нравиться его имя, к чему это приводит и что в этом случае делать, очень многогранен. Поэтому его рассмотрение уместно, скорее, для психотерапевтической книги или философской. Остановимся лишь на одном практическом моменте, который имеет отношение не только к взаимодействию с клиентом, а вообще к общению с людьми. Обращайтесь к человеку так, как он сам вам представился. На первых порах, — только так и никак иначе. Просто Дмитрий? Значит, просто Дмитрий. И не надо в этом случае спрашивать отчество — возможно, человеку оно не нравится. Всенастрот Слуссович? (Сокращения от "ВСЕгда На СТРаже Отечества" и СЛужу Советскому Союзу). Значит так. Потом, когда выясните, какие производные от имени можно еще использовать, можете обращаться и с их помощью. И то не особо экспериментируя. К примеру, Игорям очень часто не нравится, когда их называют Гариками. А те, которым нравится имя Гарик, не очень любят, когда их называют Гошами. С именем Александр вообще проблемы, так уменьшительно-ласкательных и всяких иных производных от него существует очень много. К примеру, если представился вам при знакомстве человек как "Сашка", не надо называть его "Шуриком" или "Саньком". Сашкой и зовите. Может он и к другим производным от своего имени относится нормально, но, пока вы этого точно не знаете, лучше не экспериментировать.

Имя человека является очень важным сигнализатором отношений. Точнее то, как часто к человеку по имени обращаются. Если один человек относится к другому не очень хорошо (подсознательно или сознательно), то он может, даже работая с ним в од-



ном кабинете, месяцами не обращаться к нему по имени. Хотя при этом оба могут быть уверены, что у них неплохие отношения.

### **Примечание**

---

Вообще имя человека, вернее, как часто люди обращаются по имени друг к другу, неплохая лакмусовая бумажка человеческих отношений. Суть реакции, как мы уже выяснили, проста: если люди друг друга недолюбливают (иногда даже сами того не осознавая), то они могут вообще по имени друг другу не обращаться. Присмотритесь к вашим знакомым, приятелям и понаблюдайте за тем, как они друг к другу обращаются: не исключено, что заметите много интересного. Точно так же, когда слышите, что кто-то ругается, но при этом ругающиеся часто называют друг друга по имени, — почти стопроцентно, что ничего страшного между ними не происходит. А вот когда, к примеру, считается, что люди относятся друг к другу нормально, но один из них про другого говорит примерно так: "То, что вам сказал этот человек"... Это значит, что между ними никаких реально хороших отношений нет.

Поэтому, обращаясь к человеку по имени, вы как бы демонстрируете свое к нему расположение. И наоборот: игнорирование имени человека при общении является дополнительной отрицательной невербальной реакцией, работающей против вас.

### **Примечание о роли имени в судьбе**

---

Это еще одно небольшое примечание о том, насколько важно имя человека и какую, без преувеличения, большую роль оно может играть в его судьбе. Имя, по крайней мере, у нас выбирается не нами, а родителями, и не всегда они попадают в точку. А ведь "как корабль назовешь, так он и поплывет"... В психологии известно немало случаев, когда смена имени человеком полностью меняла его судьбу. Причем часто даже не имени, а способов его произношения. Согласитесь, что "Ванек" и "Иван", несмотря на то, что это разные вариации одного имени, по сути, являются разными именами. "Ванек" он и есть "Ванек", а "Иван" уже что-то намного более обстоятельное. Но сменить имя, причем так, чтобы с ним сжиться и новое имя стало вторым именем, не каждому под силу. Если только, конечно, вы не писатель, и не собираетесь брать себе псевдоним. И в этом смысле, как мы уже говорили, очень неплохую службу играет Интернет. Ники (см. глава 3), по сути, есть те самые имена, которые человек выбирает осознанно. Зачастую люди сживаются со своими никами настолько, что как их зовут "в миру", уже никто и не помнит...

## Основной закон психологии общения

Часто приходится слышать:

— Ну вот ведь я же убедил его, по полочкам все расписал, он говорил, что все понял, а все-таки мне отказал. Выходит, ничего он не понял.

Все он понял, ваш партнер по общению. ***Но понять и принять — это совершенно разные вещи!*** Между ними может быть пропасть. Это и есть основной закон. Приведу пример. Вспомните себя в институтские годы. Как сидите вы на лекции, допустим, по квантовой механике. Лекция идет первый раз. Выходит лектор, мужчина 60-ти лет, профессор, зав. кафедрой этой самой механики, и говорит:

— Квантовая механика очень важный предмет! Я бы даже сказал, самый важный во всей физике! И тот, про того, кто не знает квантовую механику, я могу с уверенностью сказать, что он не знает и не понимает физики и не достоин носить гордое звание физика!

Вы поняли, что хотел сказать профессор? Уверен, что поняли: профессор хотел сказать, что "кванты" это очень важный предмет. Более того, вы поняли даже больше: подсознание профессора хотело сказать, что "тот, кто не понимает предмета, в котором я являюсь специалистом, — просто моральный урод". Иначе говоря, все вы поняли, и даже больше, чем он сказал. ***А вот приняли ли?*** Уверен, что нет. Понять-то поняли, а про себя подумали: "Ну все понятно, старая обезьяна кривляется".

Понимаете, что из этого вытекает? ***Не важно, кто и что понял, а важно принял ваш собеседник вашу мысль или нет!*** Конечно, идеальный вариант тот, при котором вас и поняли и приняли, т. е., когда вы и доказали, и убедили. Но это не всегда выходит. А если идеального варианта не получилось, то главное, чтобы приняли, а что при этом поняли не очень важно.

### ***Примечание***

Более того, некоторым людям совершенно не важно, чтобы им что-то доказали. Им важно, чтобы человек им просто понравился. Таким образом, они работают практически всегда только на уровне принятия.

Особенно важно понимать это правило, когда вы что-то продаете, т. е. убеждаете человека расстаться с деньгами! Иначе говоря, работаете в изначально неблагоприятных психологических условиях, поскольку клиент имеет на подсознательном уровне отрицательную мотивационную установку! (То, что клиент за деньги приобретет товар, это для него вторично.) Рассмотрим два варианта общения с клиентом в этом случае. Как водится, один вариант плохой, другой нормальный. Усложним задачу, добавив к ее условию то, что вам не только надо продать продукт, но еще и увеличить за него цену.

Первый вариант (наиболее типичный при переговорах).

— Вы хотите сделать усовершенствование в этом программном блоке? Нет. За эту сумму это у вас не получится. Это будет дороже.

— Почему?

— Потому что это потребует от нас дополнительной работы.

— А насколько дороже?

— Не знаем. Надо посчитать.

Понял вас заказчик? Конечно, понял. Он прекрасно понял, что вы хотите дополнительной оплаты. А вот принял ли? Вряд ли. Ведь что в этом случае думает заказчик? То, что "эти программисты совсем оборзели и за полчаса дополнительной работы требуют еще кучу денег. Совсем люди стыд и совесть потеряли, всем бы только меня ободрать". Таким образом, получилось то, что изначальная отрицательная мотивационная установка не только не снята, а наоборот усилилась. Кроме того, фраза "надо посчитать" в данном контексте уж совершенно неуместна, т. к. подсознание клиента переведет ее примерно следующим образом: "Ага, этим бесстыжим тварям еще и посчитать надо, насколько меня обдурить". Помочь вам выиграть заказ в таких неблагоприятных условиях могут только три фактора:

- то, что ваши соперники разозлили заказчика еще больше, чем вы, и он по принципу "из двух зол..." выберет зло меньшее — вас, то есть;
- то, что вы монополист, и заказчику в принципе больше не к кому обратиться;

□ то, что вы очень удачно всех загипнотизировали своей PR-политикой, в силу чего все считают, что вы "круче всех" разрабатываете программы, делаете сайты и т. д., и по этой причине обдираете клиентов как липок.

Второй и третий варианты встречаются не так уж и часто, поэтому мы их принимать во внимание не будем (хотя бы потому, что если вы монополист, либо достигли такого состояния развития фирмы, когда все уже под гипнозом от вашей "крутости", то вам читать этот раздел совершенно не обязательно. Клиенты и так к вам идут, словно овцы на заклание, и разговаривать с ними можно как угодно).

А теперь давайте рассмотрим более грамотный вариант общения, при котором клиент переходит на позицию принятия ваших доводов. Основная суть состоит в переносе его раздражения с вас на внешние, от вас не зависящие факторы ("Увы, так действительно обстоят дела"). Иначе говоря, вы должны показать, что та работа, которую вы предлагаете клиенту, действительно стоит денег. Что это не на вас блажь нашла или жадность напала, а так обстоят дела. Здесь есть важный момент. Ваше представление и представление клиента о том, как обстоят дела с разработкой программных блоков, полностью различны. Это надо четко понимать. Клиент совершенно может не представлять (и не обязан этого делать), почему одна программа стоит \$300, а другая — \$2000. И объяснять ему, что во второй присутствует какая-то эдакая внутренняя начинка, дело совершенно бесполезное. Хотя бы потому, что клиент, как мы уже говорили, в большинстве случаев на уровне подсознания настроен к вам не очень благожелательно. Здесь лучше всего дать клиенту сделать выбор самому. К примеру. Продаете вы счетчик посетителей сайта. За который берете \$100. Клиент может возмутиться, сказав что-то типа "За что деньги берете, чего там делать то! Посчитать и все". На что вы ему отвечаете, что если "просто посчитать", то это стоит \$10. (Желательно наглядно продемонстрировать, как это выглядит: просто цифры внизу главной страницы сайта.) Что там действительно нечего делать, и вы даже вообще можете подарить его клиенту бесплатно. А вы предлагаете не "просто посчитать", а предоставить полную статистику по посетителю: сколько раз он посетил ту или иную страницу, с какой поисковой системы при-

шел, какую поисковую фразу набрал, какой у него IP-адрес и т. д. И при этом демонстрируете красиво раскрашенный полнофункциональный счетчик посетителей. После чего замолкаете и предлагаете клиенту сделать выбор. С большой долей вероятности, выбор будет сделан в пользу второго варианта.

Во-вторых, вы должны продемонстрировать, что готовы сделать клиенту, к примеру, сайт за те деньги, что он готов на них потратить, и он будет хорошим, но просто не будет некоторых дополнительных программных блоков, что, в общем-то, не страшно.

### ***Важный лингвистический момент***

В предыдущем предложении есть фраза "за те деньги, что он готов на них потратить". Этой фразой вы в подсознание клиента вкладываете положительную установку, поскольку из этой фразы видно, что вы считаете, что, во-первых, клиент человек не бедный, но просто не считает нужным в данный момент тратить больше, и во-вторых, клиент тратит деньги разумно. А вот если бы вы сказали по-другому, к примеру, "за те деньги, что у вас есть" эффект был бы прямо противоположный, т. к. на подсознательном уровне вы клиента оскорбили, по сути, назвав его бедняком.

Ну и, в-третьих, вы должны показать клиенту, что то дополнительное, что вы ему предлагаете, либо очень красиво (к примеру, презентационная flash-страница), либо эксклюзив. Не забыв, при этом добавить, что в принципе можно обойтись и без этого. (Этими повторениями, что "в принципе все будет нормально и без этого", вы убиваете двух зайцев. Во-первых, как бы отстраняетесь от решения вопроса, предоставив клиенту право делать выбор самому. В силу чего его подсознание уже не может вас заподозрить ни в чем негативном, к примеру, в том, что вы что-то навязываете и просто хотите содрать деньги. Вы как бы говорите: "В мире есть вот такие красивые вещи, и если хотите, то можете их купить. А я тут вообще ни при чем, просто могу помочь вам их приобрести").

## **В любом из нас спит гений. И с каждым днем все крепче**

Часто возникает вопрос: "О советах по применению тех или иных приемов общения наверняка слышал мой собеседник. Он же тоже

их будет применять, и что из этого получится?". Здесь два варианта ответа. Если ваш собеседник действительно может квалифицированно общаться, то вы в любом случае в выигрыше. Потому что быстрее достигнете желаемой цели. Однако это, увы, случается не так часто. Дело здесь в том, что наличие тех или иных книг на полке не означает владение теми приемами, которые в них описаны. Наверняка у многих из ваших знакомых есть классические книги Д. Карнеги. А теперь вспомните, кто из них в совершенстве овладел ораторским искусством или "перестал беспокоиться и начал жить"? В лучшем случае процентов пять. Потому что устойчивые знания и навыки достигаются только каждодневными тренировками. К умению общаться это относится так же, как к умению программировать, драться и т. д.

## Немного о виктимологии

*Виктимология* — это наука о жертвах, т. е. о людях, которым все время падает кирпич на голову, даже если они идут в чистом поле. Помните, у Чехова в пьесе "Вишневый сад" есть такой персонаж Епиходов, которого все звали "тридцать три несчастья"? Вот именно таких людей и почему они стали такими и изучает виктимология. Тема эта очень обширная даже для книги, а не только для этого маленького раздела. По своей сути вся практическая психология ставит своей целью помощь человеку перестать быть жертвой. Здесь мы лишь повторим мысль, многократно высказанную в этом приложении. ***Работайте на успех, а не на неудачу! Помните, что вы — человек успеха, а не неудачник. А от последних бегите как можно дальше, какими бы прекрасными людьми они не были.*** Это все потому, что помощь жертвам это удел самых высококвалифицированных психологов-профессионалов, а не наш с вами. А быть втянутым в орбиту жертвы очень просто. Поэтому, когда идете на встречу с заказчиком, создавайте в себе максимально позитивный настрой. Для этого, кстати, непосредственно перед встречей не мешает вспомнить что-нибудь приятное. Если же вы идете с ощущением собственного ничтожества перед вашими конкурентами, не удивляйтесь, что вам ничего не закажут. Помните, что "если назвался червяком, не обижайся на то, что тебя раздавят".

А теперь несколько рекомендаций на предмет того, как не стать виктимом. Не стать жертвой, не стать неудачником.

□ Во-первых, **обязательно верьте в себя**, если хотите, чтобы что-то получилось. Вернее не что-то, а именно то, что нужно. Именно вам нужно, а не кому-то другому. Вера в себя штука очень важная. Если бы я, к примеру, не верил в себя, когда решил написать свою первую книгу ("Самоучитель РНР 5" в соавторстве с И. Симдяновым), то я никогда бы ее и не написал. Потому что из тех, кому я сообщил о своем решении (опрометчиво, как я теперь понимаю) почти никто его не поддержал. Вернее, "не поддержал" — это мягко сказано. Я в то время был научным работником, и очень многие коллеги даже не пытались скрывать своего отрицательного отношения по поводу этой задумки. В лучшем случае мягко советовали, чтобы я все это бросил, потому что "не получится и только опозорюсь", в худшем — говорили, что я "выскачка и вообще очень плохой и ненадежный человек". (Какое все это имело отношение к книге я до сих пор слабо понимаю.) А мы просто верили в то, что у нас все получится, и не верили всем остальным. Время показало, что мы были правы. Поэтому не удивляйтесь тому, когда вы задумаете сделать что-то стоящее, что вас, скажем так, "не поймут" и вместо ожидаемого лаврового венка повесят на шею какой-то обидный ярлык ("чудак", "выскачка" и т. д.). Так бывает очень часто, и через это прошли очень многие. Потом будут и лавры, будут и все прочие атрибуты успеха, если только не перестанете верить себе и делать то, что решили. Помните, что **"чудак и выскачка" от человека, добившегося успеха, отличается только тем, что первый успеха еще пока не добился.**

□ Во-вторых, **относитесь к жизни позитивно. Будьте оптимистом.** Не идеалистом, а именно оптимистом. У Саши Черного есть стихи про оптимистов и пессимистов, в которых есть такие строки: "Как для коллеги-пессимиста, земля — коллекция гробов". И если не хотите, чтобы ваша жизнь напоминала "коллекцию гробов", то нужно относиться к ней позитивно. В жизни есть и белое и черное. Какой будет ваша жизнь, решать только вам — если будете на нее смотреть сквозь черную

призму, то она и будет черной. Стопроцентно. "Как корабль назовешь, так он и поплывет" — пословица, верная во всех отношениях. Давно известно, что плохое наиболее часто случается с теми, кто этого ждет, сознательно или подсознательно. Наверняка вы не раз слышали, как про какого-то человека говорят "Словно заколдованный". Один "словно заколдованный" потому что его бьют каждый раз, стоит ему только показаться на улицу, другого считает за честь любая встречная собака укусить, включая престарелых болонок-пацифисток, у третьего все время финансовые проблемы, потому что он умудряется быть должником даже тогда, когда в долг берут у него и т. д. Неприятности действительно имеют свойство притягиваться к тем, кто к ним предрасположен. И видя такие случаи, понимаешь, что ничего удивительного, в общем-то, и нет: посмотришь иной раз на человека и видишь, что с ним просто не может не случиться какой-нибудь гадости. Она и случается. История знает мало примеров, когда озлобленные на жизнь люди добивались чего-то стоящего, а если и добивались, то удержать не могли и заканчивали очень плохо.

- В-третьих, **не надо бороться с препятствиями, надо их обходить**. Этот принцип М. Литвак называет "принципом сперматозоида". И **не стоит относиться к препятствиям как к вселенской трагедии — препятствия тоже нужны**. И как на биологическом, так и на социальном уровне они выполняют одну и ту же функцию: указывают нам правильный путь. И если препятствий не будет вообще — тоже ничего хорошего. Вспомним, с чего начиналась наша жизнь. С того, что мы были сперматозоидом и стремились к яйцеклетке. А в трубах матки есть клетки реснитчатого эпителия, которые двигаются против движения сперматозоида. Мешая ему, с одной стороны, поскорее добраться до яйцеклетки, но, с другой стороны, указывая путь к ней. Наверное, тот сперматозоид, которым был каждый из нас, тоже мечтал, чтобы этих "клеток-препятствий" не было. Но они были, к счастью. К счастью, потому, что если в результате болезни у женщины эти клетки утрачивают способность к движению, то она становится бесплодной, т. е. в этом случае ни один сперматозоид до яйцеклетки не дойдет.



А если эти "клетки-препятствия" есть, то у нас был шанс дойти до яйцеклетки и потом появиться на свет. Но шанс этот был выигранным только в том случае, если мы не боролись с препятствиями, а обходили их. (Это по Литваку и называется "принципом сперматозоида": не надо бороться с препятствиями, а надо их обходить.) И в жизни также: если все разрешено (нет препятствий-ограничителей), то человек становится "бесплодным", в смысле, не дойдет до намеченной цели. Примеры можно приводить бесконечно. Начиная от банального дорожного бордюра и заканчивая, скажем, работой руководителя. Одному своему сотруднику я разрешил за его талант и хорошее ко мне отношение практически все: и работать по свободному графику, и спорить со мной без повода и многое другое... Разрешил. И все испортил. Этому сотруднику, в первую очередь. Потому что убрал препятствия. Потому что, работая по свободному графику, он практически перестал работать вообще, занимаясь чем ни попадя, а споры потом переросли в откровенное хамство. В общем, человек стал бесплодным.

### **Примечание**

Мне же препятствия в виде некоторых недобросовестных сотрудников впоследствии только помогли. Раньше я их ругал самыми последними словами, теперь же только благодарю. К примеру, благодаря вышеприведенному примеру с бесплодным сотрудником я понял что такое "принцип сперматозоида" применительно к управленческой деятельности, да и вообще глубже понял сам принцип. Только благодаря всем неудобным людям, с которыми я встречался, удалось придумать классификацию неудобных сотрудников, некоторая часть которой приведена в *главе 4* этой книги. В общем, одни блага.

- В-четвертых, **никогда не нойте**. Даже если кажется, что есть повод. "Кажется" — потому, что при ближайшем рассмотрении оказывается, что повода то и нет, а так, ерунда всякая. Но даже если есть, — все равно не нойте, не ругайтесь на жизнь, не проклиняйте ее. У Ю. Визбора есть хорошие стихи со словами "Кручина твоя — не причина, а только ступень для тебя". (Кручина — это печаль.) И это так. Если воспринимать "свои кручины" именно как ступень — все становится намного проще. А если с утра до вечера думать "Ну за что мне такое дос-

талось", — есть очень большой шанс превратиться в стопроцентного виктима, которому потом достанется еще и все, что не досталось ранее.

## Личная встреча — лишний шаг к успеху

Не доверяйте важные переговоры электронной почте и телефону. По возможности организуйте личную встречу. При личной встрече у вас всегда есть возможность сразу видеть, как реагирует собеседник на ваши слова и быстро подстроиться под него. Есть мудрая поговорка "Хотите провалить переговоры — договаривайтесь по телефону". То же самое относится и к электронной почте. Даже после того, как договор подписан, первое время и ключевые моменты всегда следует обсуждать лично, даже если заказчик сам предлагает "переслать ему дизайн по e-mail". По электронной почте стоит общаться только для обсуждения незначительных технических деталей (т. е. уже ближе к концу работы над проектом), либо с уже знакомыми партнерами.

## Не возражайте в лоб

Проведите над своими знакомыми такой простой тест: начертите на бумаге линию, сверху напишите "Самый умный", внизу "Самый глупый". И попросите их оценить себя по этой шкале. Почти все поставят свои точки выше середины. Тест этот называется *тестом Дембо*. Его результаты означают, что почти никто на самом деле, а не на словах, не считает себя дураком. Когда вы идете на встречу, то знайте, что ваш собеседник считает себя как минимум не глупее вас. Если вам двадцать, а ему сорок, то почти всегда — умнее. Теперь, после этого краткого предисловия, представьте, что сразу в лоб возражаете на какое-то предложение вашего собеседника. Ему это не понравится, т. к. это не нравится никому. Уважайте своего клиента. Возьмите за правило, даже если вы не согласны, некоторое время подумать. После того, как ваш собеседник увидит, что к его предложению отнеслись с вниманием, ваше возражение на его слова уже не будет воспринято болезненно.

## ЯЗВа

Когда то в Интернете нашел такое определение заказчика — ЯЗ-Ва (сокращение от "Я Знаю Все"). Увы, не помню фамилию того остроумного человека, который это придумал, но определение чудесное. Если вы столкнулись с таким типом заказчика, то в первую очередь помните, что ваша цель все-таки получить деньги, а не учить кого-то бесплатно уму разуму. От этого и "пляшите". Если же хотите вдобавок, чтоб в портфолио был сайт, который было не стыдно показать людям — без привлечения психологии не обойтись. "Птичку вверх, чтоб крыльями махала? Пожалуйста!" А на следующей встрече можно сказать, что птичка не очень хорошо смотрится. Отставленное несогласие будет восприниматься вашим всезнающим собеседником не так болезненно, как если бы вы возразили сразу. Кстати, если вам встретился заказчик типа "ЯЗВа", это значит, что у него для вас припасено немало достоинств. К примеру, его несложно испугать. И пугайте на здоровье! Если человек принадлежит к типу "Я знаю все", значит, его давно никто не пугал, и вы просто восполняете допущенный природой пробел. Несколько примеров. Заказчик хочет Flash, вы о нем не договаривались, а заказчик типичный холерик по темпераменту и сразу рвет договор при малейшем с ним несогласии. С выражением лица "только вам по секрету" говорите ему, что Flash отрицательно влияет на индексацию поисковыми системами, и сайты с Flash индексируются в последнюю очередь, и т. д., с подробным объяснением того, чем это грозит заказчику, а также парой-тройкой ужасных примеров "из жизни".

## АнтиЯЗВа

Иной пример. Вы пришли к заказчику, и услышали что-то типа "Господа, я в этом деле ничего не понимаю, вы уж на меня, на дурака, внимания не обращайтесь". Вот в этом случае — максимум внимания и серьезности. На 50% перед вами достаточно компетентный человек, и если вы получаете от него отказ, это означает, что количество "лапши на его ушах" превысило предельно допустимую концентрацию. Еще на 30% — компетентный человек находится или где-то рядом, или потом прослушает запись разго-

вора с вами. Ну и 20% — перед вами честный с самим собой и с вами человек, работать с которым просто удовольствие.

## **Закон об объеме оперативной памяти**

Этот закон гласит, что от среды оперативная память человека способна усвоить от пяти до девяти ( $7 \pm 2$ ) информационных знаков, независимо от их природы. (Число семь вообще магическое: семь нот, семь цветов радуги, семь дней недели, "семеро одного не ждут", "семь раз отмерь...".) Наша оперативная память работает около 5—20 сек. По истечении этого времени информация либо поступает в кратковременное хранилище (где может находиться до 5—7 дней), а затем в долговременное хранилище (от 5—7 дней до бесконечности), либо забывается. Установлено, что более половины взрослых людей не в состоянии запоминать на слух предложение, насчитывающее 14 слов. Одна треть взрослых людей забывает начало фразы уже тогда, когда произносится одиннадцатое по счету слово. Если цепочка произносимых слов длится более 6 сек, слушатели теряют нить рассуждения.

### ***Примечание***

Закон об объеме оперативной памяти называется также *законом Миллера*, и был открыт в 50-х годах прошлого века группой психологов под руководством Д. Миллера во время их работы по заказу ВМФ США.

По этой причине, если вы хотите, чтобы заказчик вас понял и усвоил, что вы говорите, в разговоре произносите не более 2 слов в секунду, при этом стараясь строить фразы, состоящие из 7—9 слов.

Зная о законе оперативной памяти, понятно также что делать, если нужно наоборот, чтобы заказчик и окружающие мало что поняли (тоже нередкая задача).

## **Закон края (закон Эббингауза)**

Этот закон многим известен: лучше всего запоминается то, что находится сначала и в конце (речи, текста и т. д.). Применительно к нашей ситуации, то, что вы хотите, чтобы лучше запомнилось

собеседником, говорите в начале и в конце беседы. По этой же причине, будьте наиболее доброжелательными в начале и в конце беседы. Это и запомнится. И когда ваш собеседник будет потом в памяти "прокручивать" разговор с вами, у него останется приятное впечатление. Соответственно, старайтесь не начинать и не заканчивать беседу с выяснения "щекотливых" вопросов.

## **Закон контрастов**

Запоминание становится более эффективным при чередовании контрастных объектов умственной деятельности, учебных предметов, идей.

### ***Примечание***

По этой причине в расписании занятий стараются чередовать дисциплины естественно-математического и гуманитарного циклов. Такое чередование балансирует работу левого и правого полушарий и способствует успешному усвоению учебной информации.

Что дает нам этот закон применительно к беседе с заказчиком? Очень много. На этом законе построены многие из технологий убеждения, запоминания развития способностей. К примеру, при прямой попытке изменить точку зрения собеседника, стоящего на противоположной позиции, неминуемо приходим к конфликту. Здесь срабатывает эффект контраста — чем больше мы его убеждаем, тем он становится упрямее и наши шансы убедить его становятся все меньше. Изменить позицию собеседника можно лишь терпеливым и последовательным убеждением, помня при этом, что каждый шаг в этом направлении приводит лишь к частичному (!) изменению позиции вашего партнера. Желательно делать перерывы в беседе, во время которых партнер постепенно переходит на вашу позицию, а вы частично принимаете его позицию.

## **Принцип ледокола**

### **или еще одно следствие из закона контрастов**

Убеждая собеседника, можно поступать примерно так. Через какое-то время уводить собеседника от обсуждаемого вопроса. Потом снова к ней возвращаться. Одно но: переводить тему надо

естественно, а без тренировок это сделать непросто. Если подходящего повода для смены темы нет, то желательно делать перерывы в беседе, во время которых партнер постепенно переходит на вашу позицию, а вы частично принимаете его позицию. Перерывы тоже должны быть естественными: вы можете попросить воды (в горле пересохло), попросить срочно позвонить по телефону и т. д.

### **Примечание**

Этот прием я называю "*принципом ледокола*". Вспомните, как работает ледокол: для того чтобы расколоть льдину, он наваливается на нее и затем отходит назад. Набирает нужную скорость и снова наваливается. И так до тех пор, пока не расколется. Это единственный способ расколоть льдину. Если просто в нее упереться и все время "работать полный вперед", это ни к чему не приведет (хорошему). А теперь вспомним, как часто мы поступаем наоборот при убеждении собеседника. При этом удивляясь тому, как он "непроходимо туп", когда с нами не соглашается.

## **Не уходите от скользких вопросов**

Точнее говоря, от них надо уходить всеми силами, но если уж неприятная тема затронута, то не уходите от нее явно. Убегая от неприятного вопроса, вы пробуждаете в собеседнике инстинкт преследователя, и следующие вопросы будут только хуже предыдущего. В конце концов раззадорившийся собеседник, скорее всего, вам откажет. По такому сценарию срывается много собеседований. Ситуация для примера: нервный заказчик на предыдущей встрече сказал вам что-то дорисовать, вы согласились с его мнением, а дорисовать забыли. Рассмотрим несколько возможных вариантов поведения.

Заказчик:

— А где тот рисунок, который я вас просил нарисовать?

Вы:

— Ой, простите, забыл.

Этой фразой вы вводите себя в роль жертвы, которую надо догнать и уничтожить. Конечно, лучше не забывать, но если такое случилось, сделайте по рецепту Д. Карнеги "из лимона лимонад".

Заказчик:

— А где тот рисунок, который я вас просил нарисовать?

Вы:

— Не волнуйтесь, я о нем помню, эта идея очень хорошая и обязательно будет реализована, просто для ее полноценной реализации необходимо провести некоторые подготовительные работы.

При таком варианте вы не только отводите огонь от себя, но и делаете скрытый комплимент заказчику (фраза "эта идея очень хорошая").

Еще вариант.

Заказчик (с раздражением, переходящим в гнев):

— Я хотел бы знать, где тот рисунок, который я вас просил нарисовать?

Вы, тоже с гневом смотря то на заказчика, то на монитор:

— Я тоже!

При таком варианте развития событий заказчик теряет, т. к. он ожидает от вас всего чего угодно, только не гнева в его адрес.

— Я тоже хотел бы это знать!, — повторяете вы, еще больше распаляясь. И продолжаете:

— Как мне надоели эти хостинг-провайдеры, не могущие настроить свои прокси-серверы, которые кэшируют все на свете!

После этого можете понизить тон и объяснить заказчику, что картинку вы поместили, но она просто не отображается, т. к. негодный прокси-сервер еще не обновил свой кэш.

## **Важность первого впечатления**

Известно, что впечатление о человеке складывается в первые минуты общения с ним, а затем практически не меняется. Многочисленные эксперименты показали, что, к примеру, на собеседованиях (когда экзаменатор и экзаменуемый видят друг друга впервые) большинство экзаменаторов составляет свое мнение о человеке в первые 3—5 минут. А все другое время он это со-

ставленное мнение подтверждает: либо заваливает, если мнение плохое, либо, наоборот, помогает, если вы ему понравились. А некоторые исследователи приводят данные и того страшнее: 30—50% своего мнения о собеседнике люди составляют в *первую* минуту разговора. Поэтому, на переговорах ли, на собеседовании, особое внимание уделяйте именно первым минутам разговора. Потом можно чуть расслабиться.

## Точность — вежливость королей

И долг всех людей. Этот афоризм, принадлежащий Людовику XIV, все из нас знают, но, увы, не все соблюдают. А между тем сложно переоценить, насколько страдает наш имидж, когда мы опаздываем. Потому что ожидающий думает про опаздывающих примерно так: "либо он настолько неорганизован, что не может прийти вовремя, либо он демонстрирует свое наплевательское ко мне отношение". Согласитесь, оба случая достаточно неприятны. На занятость пенять не имеет смысла: заняты все. И, как правило, самые суперзанятые почти всегда приходят на встречи вовремя. А если вы все время, всегда и везде хронически опаздываете, советуем вам прочитать *разд. "Управление временем" главы 10 нашей книги "Программирование: ступени успешной карьеры"*<sup>1</sup>, т. к. судя по всему у вас имеет место быть хроническая непроработанность отношений со временем, — болезнь, которой переболели многие и от которой обязательно надо излечиваться.

### **Примечание**

Если вы все же опаздываете куда-то, так предупреждайте об этом ваших партнеров. Не бойтесь в этом случае позвонить и сказать, что опаздываете по каким-то причинам и во сколько будете. Это гораздо лучше того, когда ваш партнер ждет вас в неизвестности относительно того, когда вы приедете и приедете ли вообще. Кроме того, извинившись за опоздание во время телефонного разговора, вы можете уже не извиняться при встрече, что тоже неплохо, т. к. начинать встречу с извинений и оправданий это изначально ставить себя в невыгодную позицию. Но лучше, конечно,

---

<sup>1</sup> Кузнецов М. В., Симдянов И. В. Программирование: ступени успешной карьеры. — СПб.: БХВ-Петербург, 2006. — 320 с.: ил. — *Прим. авт.*



вообще не опаздывать. А если заранее знаете, что вероятность опоздания велика (встреча в другом городе, предыдущая ваша встреча может затянуться и т. д.), так предупредите об этом партнеров, указав при этом не точное время прибытия, а интервал. В конце концов идите на хитрости. Если уж опаздываете минут на 20, так ...опоздайте еще на 10. Заехав предварительно в какую-нибудь всеми позабытую улочку недалеко от места встречи и позвонив оттуда клиенту со словами извинения за опоздание и просьбой рассказать как из этой самой улочки выбраться. Показав тем самым, что вы вроде приехали-то вовремя, но вот слегка заплутались. Это воспринимается гораздо менее болезненно, чем опоздание "просто так". И таких способов можно придумать много. И придумывайте. Только не допускайте того, чтобы о вас в связи с опозданием подумали в невыгодном свете.

## **Давайте делать паузы в словах**

Это как в песне А. Макаревича поется... Искусство делать паузы — очень важное умение для переговорщика. Тот, кто филигранно может "работать с паузами" выигрывает намного больше этим искусством не обладающих. К примеру, когда вы слышали условия сделки от вашего партнера, то не торопитесь сказать "да", даже если вас эти условия вполне устраивают. Потому что, если вы это "да" выпалите, то клиент может подумать, что он продешевил. А вот если вы возьмете небольшую паузу, то это будет выглядеть гораздо лучше. Так как пауза как бы свидетельствует о ваших сомнениях и раздумьях и создает впечатление, что предлагаемые условия — это максимум из того, на что вы можете согласиться.

## **Правила убеждения**

В этом разделе мы приведем основные правила убеждения, позволяющие склонить человека к своей позиции.

### **Правило Сократа**

Перед тем как задать тот вопрос, на который человек должен ответить вам "Да", задайте несколько других, совершенно для вас незначимых, на которые ваш собеседник не сможет не ответить

"Да". С большой долей вероятности и на ваш вопрос он ответит "Да".

Простой пример. Диалог психологически грамотного продавца с покупателем. Допустим, продавец пришел покупать ноутбук, его встречает продавец, который улыбается ему словно давнему другу, не так, чтоб уши до ушей, а легкая, может быть чуть усталая, но искренняя улыбка, выражение безмятежности на лице, вызванное радостью встречи с "другом", с которым хоть на минуту можно забыть о проблемах.

### ***Примечание***

Роль "старый друг" очень неплохо в ряде случаев подходит для успешных продаж.

— Вам системный блок покрасивее (продавец)?

— Да (покупатель).

— CD-ROM нужен?

— Безусловно.

— Видеокарту помощнее, чтобы фильмы с хорошим качеством смотреть можно было?

— Конечно.

...

— Вот такая конфигурация получилась. Цена вот такая. Оформляем покупку?

## **Будьте приятным**

Не будет открытием, если сказать, что к аргументам приятного им человека люди относятся намного положительнее, чем к аргументам того, кто им неприятен. Для того чтобы собеседнику было с вами приятно, вы должны уметь выслушать собеседника, продемонстрировать свое к нему уважительное отношение, иметь приятный и опрятный внешний вид и т. д.

## **Чем выше статус убеждающего, тем убедительнее аргументы, произносимые им**

Известно, что люди с большей охотой верят тем, кто в их глазах имеет большой статус: высокую должность, признание общества и т. д. Поэтому когда разговариваете с человеком, то постарайтесь выступить из того статуса, который находится среди тех статусов, которые вы можете применить, и который вызывает у него наибольшее уважение.

## **Не принижайте свой статус**

Ни в коем случае не принижайте свой статус, начиная разговоры такими фразами: "Извините, я вам не помешал?", "Если у вас есть время меня выслушать, то я хотел бы сказать", "Простите, что я вас отвлекаю?" и т. д.

### ***Примечание***

---

В терминах транзактного анализа, о котором мы говорили в главе 6, вы такими фразами загоняете себя в роль беспомощного Дитя, оставляя вашему собеседнику роль грозного Родителя.

## **Не принижайте и статус собеседника**

К статусу собеседника нужно относиться также внимательно, как к своему, т. е. вы должны говорить так, чтобы не принижать статус собеседника, т. к. малейшее покушение на его статус может вызвать у него озлобление.

## **Вместо резюме или минус эмоции**

По сути, большинство рекомендаций этого приложения предполагают бесстрастное отношение к работе с клиентом. Как единственно возможный вариант профессионального выполнения данного вида работы. Никаких эмоций. Вам важен только результат. Когда вы уже работаете над проектом, результат — завершение проекта и получение оплаты. Вы не должны испытывать к себе-

седнику ни жалости, ни ненависти, ни человеческой привязанности. Беседа с заказчиком — это ваша работа, а вы — машина для ее выполнения. Чувства можно позволить себе потом. При выполнении работы можно позволить себе только два чувства: радости (за хорошо сделанную работу) и злости (на себя в противном варианте).

### **Примечание**

Чувства в бизнесе и вообще в любом деле вещь крайне опасная. Если хотите, можете себе позволить их дома, на отдыхе с друзьями, но не во время проведения переговоров. При переговорах вам важно максимально улавливать информацию и адекватно на нее реагировать. Чувства этому только мешают. Только в спокойной воде вы можете четко увидеть свое отражение, если на воде даже небольшое волнение — изображение "поплывет". Так и с эмоциями.

Это не значит, что, общаясь с клиентом, вы должны вести себя, словно робот и отвечать механическими фразами. Вы можете выглядеть сколь угодно эмоциональным. Но именно выглядеть, а не быть: эмоции должны играть, а не испытываться на самом деле. А если уж будут испытываться, то ничего кроме вреда это не принесет. Во-первых, как мы уже говорили чуть ранее, можно пропустить важные детали. Во-вторых, если все воспринимать излишне эмоционально, то можно нанести ощутимый вред своему здоровью. Потому что люди встречаются, мягко говоря, разные. А работать только с теми, с кем у вас стопроцентная психологическая совместимость, значит завалить все дело. Ну и, в-третьих. Вспомните пример с ледоколом, который монотонно раскалывает льдину. У этого ледокола, как у любого судна, есть капитан, который, вообще говоря, когда шел работать капитаном на ледокол, знал, что он льдины колет, а не арбузы перевозит. И знал, что в некоторых ситуациях расколоть льдину непросто, а иногда и невозможно. А теперь представьте себе, что стоит капитан в рубке, и увидел ту льдину, которую надо расколоть. И по этому поводу случился у него нервный срыв. Ну потому что в глубине души он надеялся, что все-таки будет на ледоколе перевозить арбузы. (Как многие из нас, которые ожидают, что клиенты почему-то априори должны относиться к нам хорошо и подписывать договора сразу, как только нас увидят.) Бегаёт, значит, этот капитан по рубке и кричит: "Ах ты, падла, и откуда же ты

тут взялась на мою седую голову?!" И, понимая, что его мечте об арбузах не сбыться, впадает капитан в полноценное буйство, хватается лом, бежит на нос, и, размахивая ломом, выговаривает лдыне все, что он о ней думает. Решив, что этого недостаточно, бежит на камбуз за тарелками, и начинает кидаться ими в лдыну, в надежде, что она догадается, что ведет себя не очень хорошо, и саморасколется. Ну или отплывет куда-нибудь, на худой конец, испугавшись капитанского буйства. Глуповато получается, не правда ли? А ведь нередко мы уподобляемся этому капитану, когда ведем переговоры: чуть что не по-нашему, сжимаемся как стальные пружины, глаза стекленеют, на губах пена и пошло... "Как вы смеете мне такое говорить?!", "Что вы себе позволяете?!", "Я никогда больше не переступлю порог этого кабинета!", "Вы просто хам, а не директор!"... Бесимся, и хлопаем дверьми... А потом неподдельно удивляемся, чего это мы вдруг разорились? Кто виноват?! А никто. Мы виноваты. Потому что, пока по носу нашего корабля с ломиком бегаем, проклятия изрыгаем, кораблик наш в это время, оставшись без управления, куда-то врезается. И тонет. А мы даже в такой ситуации все бегаем по палубе, кричим, беснуемся, вместо того, чтобы "бороться за живучесть вверенного нам плавсредства". "Гады все! Сволочи! Я давно знал, что в этом дрянном мире никому не нужен! И команда полные отморозки! Глупцы! Подсказать не могли вовремя, что корабли тонут, после того, как куда-то на полном ходу врезаются!" И вот уже наш кораблик под водой скрылся, а мы все прыгаем, в воде уже, из последних сил выныриваем, чтобы изрыгнуть свои последние проклятья этому миру.

...Вот, что такое неконтролируемые эмоции. И излишне высокое самомнение. Эти двое, эмоции и самомнение, близкие родственники. Всегда вместе ходят. Потому что когда мы "в эмоциях", то видим только себя. Наше очень хорошее о себе мнение. Все остальное для нас в этот момент вторично. Более того, в основе эмоций лежит животное начало, а не разум. Поэтому доверить вести переговоры человеку, не умеющему контролировать свои эмоции, это все равно, что запустить на эти самые переговоры выжившего из ума дикобраза, который всех иглами обкидает и будет таков. ...Ведь чем мы по большому счету отличаемся от животных? Да ничем, кроме наличия второй сигнальной системы.

Способностью думать, т. е., отличаемся. Способностью контролировать свои эмоции, чего животные делать не могут. И некоторые люди, с органическими поражениями мозга. Олигофрены, к примеру. Да, они живут на голых эмоциях. Солнышко выглянуло — радость, дождик пошел — в плач. Снова солнышко — кончил плакать и опять улыбается. А теперь небольшой пример стандартного диалога, который вы можете услышать в различных вариантах где угодно и когда угодно. Представьте себе: два человека. Неважно кто: начальник и подчиненный или партнеры на переговорах. Важно, что один как бы критикует, а второй реагирует.

— Должен сказать, что мне очень нравится с вами работать. (Солнышко светит).

— Я так рад это слышать! (Радуется).

— Но в последнее время вы делаете много досадных ошибок! (Тучка налетела).

— Кто?! Я?! Да как вы смеете такое говорить! Мне — дважды заслуженному, трижды лауреату, руководителю коллектива из 50 человек! (Страдания).

— Да, вы правы. Извините, я, наверное, ошибся. За всеми не уследишь. Наверное, это кто-то из сотрудников напорточил, а вы не уследили. (Снова солнышко).

— И вы извините, что погорячился. Бывает. (Снова улыбается).

Вот так вот мы разговариваем... И еще удивляемся, почему к нам деньги не идут. Понятно, почему... Потому что мы к разуму обращаемся только тогда, когда уже сил на эмоции не остается. Где-нибудь на больничной койке. После перенесенного инфаркта, трех инсультов и пяти раз клинической смерти.

Поэтому давайте в переговорах ли, в бизнесе, да и вообще в жизни не делать ставку на эмоции. Давайте ставить на разум. И тогда все будет не просто хорошо. Все будет замечательно!

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Введение В ТИПОЛОГИЮ ЛИЧНОСТИ

Начиная со времен глубокой древности, люди задались вопросом прогнозирования поведения конкретного человека в той или иной ситуации. Задача эта не решена и по сию пору, и вряд ли когда-то будет решена: человек слишком сложное создание, чтобы его можно было просто описать в рамках той или иной модели. Но, зная, к какому типу личности относится тот или иной человек, сказать о нем можно многое и можно с достаточной вероятностью предсказать, какой вариант поведения выберет человек в той или иной ситуации.

К огромному сожалению, у нас нигде, кроме профильных учреждений, не преподают психологию. Вернее, сейчас уже пытаются преподавать, и в школе, и в вузах, но выглядит это жалко. И, по моему глубокому убеждению, это огромный минус для очень многих людей в нашей стране. Многие фирмы разваливаются не из-за козней государства, а из-за вопиющей психологической безграмотности руководства и сотрудников. В котором нельзя упрекнуть ни тех, ни других, потому что им никто нигде это не преподавал даже азов психологической грамотности. Ни в школе, ни в вузе. Тех, кто пошел учиться сам — единицы. И у тех, кто действительно выучился и понял эту науку и ее законы, после этого жизнь изменилась качественно в лучшую сторону во всех планах. А у тех, кто не выучился...

...Руководитель предприятия принимает на работу ведущим программистом ярко выраженного холерика, которого видно сразу,

как только он заходит в кабинет. Мотивация руководителя потрясает: потому что он энергичный парень. К сожалению, руководитель не знает, что холерик в принципе не может быть высококлассным программистом. В принципе. Можно приказом по зоопарку назначить слона альбатросом, но летать он от этого не станет. Потому что у него крыльев нет. Так и здесь. Если бы руководитель хоть чуть-чуть был знаком с психологией, то знал бы, что существует психологическая несовместимость между некоторыми видами профессий и некоторыми типами личностей. И это как раз тот случай. Холерик может знать программирование. Он даже может "на подъеме" разобраться в сложных местах новых технологий и научить этому других. Но в большинстве случаев сам он программировать не будет. Потому что для этого нужна усидчивость, которой у холерика нет. И почти никогда он не дойдет до тонкостей, т. е. знать тот или иной язык (а лучше и тот и иной) в совершенстве ему не дано в принципе. Потому что для того, чтобы что-то делать в совершенстве, этим надо долго и упорно заниматься, выучить свое дело до тонкостей. В программировании это: сидеть, сидеть и сидеть. Программировать, программировать и программировать. А это убийственно для самой натуры холерика. Когда же его еще и поставили ведущим программистом, то он мало того, что сам ничего не делал, так еще и перестал давать это делать другим. Потому что постоянно около всех бегал, по три раза на дню устраивал совещания и по пять раз чаепития. В результате очень скоро все это плохо отразилось на деле.

...Другой случай. Обратный. Очень талантливого программиста, которым все были довольны, возвели в ранг заместителя и вменили в обязанности руководство несколькими отделами компании, из которых три не имели к программированию никакого отношения. На новом месте нужно было много общаться с людьми, решать трудовые и прочие споры, вести переговоры с клиентами. Парень не хотел этого повышения и честно предупредил, что "не потянет". Ему не поверили, сказав, что, мол ты так отлично работал на прежнем месте, справишься и на этом. А зря не поверили. Он-то знал, что говорил, а вот руководитель что делал — не ведал. В результате талантливый программист угодил в больницу



с кучей психосоматических заболеваний, а руководитель остался с семью полуразваленными отделами. Знал бы психологию, то мысль о таком назначении никогда бы ему в голову не пришла, или хотя бы он послушал то, что ему говорили. Потому что знал бы, что по Юнгу он принадлежит к типу так называемых мыслительных интровертов, о которых еще сам Юнг почти 100 лет назад писал, что в поведении такие люди постоянно стремятся к скрытности и незаметности, как бы отгораживаясь от внешнего мира. Для программирования такой психотип подходит идеально, а вот для руководящей должности не подходит вообще. В лучшем случае возможно руководство командой близких по духу людей. А тут его — почти на самый верх подняли. И получили то, что получили.

...Зашел как-то на сайт фирмы, который мы когда-то же и делали. Посмотрел форум и ужаснулся: если почитать форум, то создавалось впечатление, что в фирме работают одни хапуги, которые не обманывали только тех, кто у них ничего не заказывал. Прочитав такие сообщения, на которые администрация либо не отвечала, либо отвечала бездарно, самому захотелось побыстрее уйти с сайта и всем остальным рассказать, чтобы с этой фирмой никогда не имели дела. Хотя я точно знаю, что в этой фирме работают приличные люди, отвечающие по своим обязательствам. Но, увы, не учитывающие того, что политика сайта тоже должна быть грамотна психологически. И когда фирма проводит маркетинговую кампанию в Интернете, не следя при этом за своим сайтом, это все равно, что одновременно жать и на газ и на тормоз. А с форумами вообще все непросто. Как только на сайт ставится форум, внимания к нему должно уделяться очень много, в том числе и в психологическом плане. Потому что форум — это уже общение с людьми, причем дело осложняется тем, что вы не видите своего собеседника. А чтобы форум был хорошим маркетинговым инструментом, общение должно быть психологически грамотным. А неграмотной политикой администрирования на форуме можно "завалить" целую компанию. Что иногда и происходит, особенно если она ориентируется на заказы через Интернет. Не все понимают, что форумами должны управлять люди с хотя бы минимальной психологической квалификацией, знающие, к примеру, что есть такой человеческий тип, как провокаторы, всту-

пать в дискуссию с которыми нельзя в принципе. Знающие, что "дохлый форум" — это огромный маркетинговый минус (хуже "дохлого форума" только неуправляемый форум), а также знающие, что сам по себе форум никогда не "раскрутится", и т. д.

Незнание психологии плохо сказывается не только на руководителях, но и на сотрудниках. Как всем было бы проще, если бы сотрудники владели азами психологии. Для них самих же проще. Скольких ошибок можно было бы избежать... Вместо пяти звонков по телефону сделали бы только один, от этого клиента убежали бы без оглядки, потому что он явный антисоциальный психопат, а вот этому клиенту в ноги бы поклонились, а не орали на него... Вон тех двух клиентов бы удержали... Потому что одному надо было просто улыбнуться, чуть-чуть польстить, и слегка похлопать по плечу, т. к. он кинестетик в терминологии НЛП, а другому надо было просто все четко рассказать без всяких улыбок и похлопываний, потому как он чистый аудиодискретный тип. А сделали все наоборот, и не удержали. Потому что второй скривился от "неслыханной фамильярности, недостойной сотрудников серьезной компании", а первый решил, что с такими "бесчувственными сухарями" лучше не связываться...

...О кинестетиках, визуалах и прочих мы уже говорили в этой книге, когда знакомились с нейролингвистическим программированием. В этой главе мы рассмотрим другие, наиболее практически значимые классификации психотипов. Люди очень разные, и сделать верное определение психотипа человека, исходя из какой-то одной модели, удастся редко. Поэтому классификаций характеров не так уж и мало, но каждая из них помогает психологу нарисовать штрих к портрету изучаемого человека. Собрав же все эти штрихи воедино, т. е. "прогнав человека по различным классификациям" получается портрет весьма похожий на оригинал, действия которого можно будет предсказать уже с неплохой вероятностью. Приобретя опыт такого диагностирования, вы сами сможете ответить на вопросы, к примеру, о том, кто может быть программистом исходя из типологии личности, кто из сотрудников более склонен к краже информации, сработаетесь вы с этим начальником или нет, а если очень надо сработаться, то какой наилучший подход к нему выбрать, можно ли этого человека ста-

вить начальником службы безопасности, можно ли вон тому сотруднику доверить проведение переговоров и т. д.

## Экстраверты и интроверты

Тому, что всех людей можно разделить на два основных типа, — экстравертов и интровертов, — мы должны быть благодарны известному швейцарскому психиатру Карлу Густаву Юнгу. По большому счету, экстраверты — это люди, обращенные к внешнему миру, к внешней действительности, а интроверты — их полная противоположность: люди, которых внешнее интересует мало, которые обращены внутрь себя.

*Экстраверты* — это открытые люди, с хорошим восприятием всего нового, большим интересом к внешнему миру. Если экстраверсия ярко выражена, то такому экстраверту вообще сложно представить себя в одиночестве: он все время на людях, все время с кем-то общается. Когда ярко выраженным экстравертам приходится находиться в одиночестве, к примеру, делая работу, не связанную с общением с другими людьми и с выходом "в мир", то у них достаточно быстро портится настроение, потому что удовлетворение потребности в общении для ярко выраженного экстраверта нужно как воздух: один он задыхается... Экстраверт любит компании, много друзей и знакомых, которых заводит не ради какой-то цели, а зачастую просто так, потому что не может по-другому. Нередко, через некоторое время, он не может вспомнить, как зовут всех его вновь заведенных приятелей.

*Интроверты* — внешне спокойные люди, как правило, малоразговорчивые, не любящие большие компании. Если экстраверт любит заводить новые знакомства, то интроверт редко знакомится первым. Интроверты не любят внешнее общение, и, в силу этого, не имеют опыта общения с людьми, поэтому в разговоре могут быть застенчивы и неуклюжи.

### **Примечание**

По этой причине интроверты мало подходят для ведения переговоров: как по телефону, так и во время личной встречи. А вот, к примеру, для ответов по электронной почте или на форумах они идеальные кандидаты.

Интроверты обычно сдержанные на проявление эмоций люди, и если им приходится бывать на вечеринках, то они нередко поражают окружающих экстравертов своей надменностью и отстраненностью. Экстраверты не могут понять, почему человек, к которому они, так сказать, "со всей душой", так холодно к ним относится. Между тем, никакой специальной холодности и надменности, конечно, нет. Такое поведение это как бы защитная реакция интроверта. Он и сам чувствует себя неловко и часто удивляется, что окружающие запомнили его как надменного человека, который не хотел ни с кем общаться. А он-то всего-навсего не хотел мешать общаться другим...

### **Примечание**

Казалось бы, парадокс, но слабая сторона любого человека — это всегда продолжение его сильной стороны. Просто продолжение это чрезмерно выраженное. По слабым сторонам личности можно догадаться о его сильных сторонах, и наоборот, спрогнозировать слабые стороны можно "сильно увеличив" сильные стороны человека. К примеру, если человек активен, напорист, четко идет к намеченной цели (сильная сторона), то можно предположить, что дальнейшее развитие этой черты характера приведет к тому, что он будет стремиться вмешиваться в чужие дела (слабая сторона), а дальше, возможно, для достижения своей цели такой человек не будет останавливаться ни перед чем и начнет ломать чужие судьбы. Если пойти в этих рассуждениях дальше, то можно сказать, что и психическая болезнь — это гипертрофированное (т. е. уже не нормальное, а болезненное, слишком резкое) продолжение той или иной черты характера. К примеру, дальнейшее "продолжение" гипертимности в психиатрии именуется гиперманиакальным состоянием, а, скажем, дальнейшее развитие дистимности может привести к субдепрессивной психопатии (см. далее в этой главе разд. "Пограничная типология").

Для того чтобы различие между экстравертами и интровертами лучше усвоилось, нарисуем мысленно такую картинку. Представьте себе смотрящего вдаль широко улыбающегося человека, стоящего на лужайке. Вокруг цветочки всякие красивые, травка зелененькая, вдали озерцо радует глаз зеркально чистой поверхностью своей воды. А солнышко-то, солнышко какое яркое и доброе! И можно прямо сейчас подбежать к этой воде, скинуть с себя одежду, и нырнуть в эту воду и плыть и радоваться, как потоки воды сносят с тебя все проблемы. А потом можно поне-

житься на солнышке, слушать, как поют птички, и смотреть на редкие белые облачка на ярко-голубом небе. И радоваться тому, что есть этот **прекрасный мир, в котором я живу**. Это — экстраверт. А теперь представьте человека, который смотрит не вдаль, а как бы куда-то вниз, почти себе под ноги. Только не под ноги он смотрит, а внутрь себя. И видит там те же облачка и солнышко доброе, и дымок из трубы невдалеке стоящего дома... И можно жить и радоваться, что есть этот **прекрасный мир, который живет во мне**. Это — интроверт. Экстраверт живет в мире, а у интроверта мир живет в нем. Или, если сказать по-другому, экстраверты живут в реально существующем мире, да-да, вон в том самом, который из окна виден, а интроверты живут в том мире, который существует в их мыслях и чувствах.

Психологи для своего удобства придумали немало различных тестов, в том числе и тест на экстраверсию — интроверсию. Выполняя этот тест, человек набирает определенное количество баллов, располагая себя, таким образом, в том или ином месте на шкале интроверсии-экстраверсии (рис. П2.1).



Рис. П2.1. Шкала интроверсии-экстраверсии

Как видно из рис. П2.1, кроме экстравертов и интровертов существуют еще и амбаверты. *Амбаверты* — это люди, которые находятся в середине шкалы, т. е. они как бы уже и не интроверты, но еще и не экстраверты. Амбаверты содержат в себе качества присущие в той или иной мере обоим типам.

### **Примечание**

Считается, что большинство людей (примерно 45%) относится как раз как к амбавертам.

Не нужно пытаться переделывать экстравертов в интровертов и наоборот. Не нужно таскать интроверта на вечеринки, а экстраверта склонять к работе, требующей усидчивости. К несчастью,

мы все горазды стремиться попеределявать друг друга: жены переделывают мужей, мужья жен, начальники сотрудников, друзья друг друга. Экстраверт не может понять, как можно, если выдался свободный вечер, не пойти и не оттянуться на вечеринке, потанцевать, поорать, "выпустить пар". Он не понимает, как можно променять вечеринку на сидение дома, и тянет на нее своего друга интроверта. А интроверт не понимает, как можно выдавшийся свободным вечер променять на какую-то шумную дискотеку, на это сборище полупьяных людей, которые чего-то орут, хотя никто друг друга не слушает. А дискотечные танцы для него вообще одно сплошное "жопотрясение". Но взглянуть на мир глазами другого человека мы обычно ленимся, поэтому занимаемся переделками друг друга. Что ни к чему хорошему не приводит. Даже, если кажется поначалу, что все идет хорошо. Даже если тому, кого переделывают так кажется. Максимум, что можно сделать, это сгладить гипертрофированные черты темперамента, но и это должны делать квалифицированные психологи и психиатры, и делать это должны постепенно. А не так, как многие из нас делают: безграмотно, быстро и глупо. ...Можно, жонглируя психологическими понятиями, многими способами доказать, что ни к чему хорошему такие переделки одного темперамента в другой не может привести по определению, но, дабы не увеличивать объем книги, мы этого делать не будем. Поэтому просто запомните, что этого делать не нужно. Потому что как глубоко в себя не засовывай свои природные качества, как себя за нос не води, все равно придет момент, когда природа возьмет свое. И возьмет так, что никому мало не будет. А чтобы это лучше запомнилось, расскажу одну быль, которую мне поведал один врач-психиатр. Жили-были муж с женой, которые друг друга очень любили. Правда, очень. Жена была экстраверткой, а муж интровертом. И все бы ничего, если бы не две беды: оба были ярко выраженными носителями своего темперамента, и жена пыталась переделать мужа под себя. (Был бы муж экстравертом — он бы переделывал жену.) Естественно, у жены было много друзей и подруг, которые ходили к ним в гости, и к которым они ходили в гости. И все радовались, что муж стал "переделываться": стал раскованнее себя вести в компаниях, залиvisto смеяться над анекдотами и даже стал рассказывать их сам, понемногу стал выпивать со всеми за

компанию, хотя раньше вообще это дело не уважал. И сам муж радовался, что стал почти экстравертом и искренне всех благодарил за то, что его вынули из своей скорлупы. Идиллия продолжалась целых два года. Только природа свое все равно взяла. И однажды жена обнаружила бездыханное тело мужа, который написал в своей последней, типично интроверсивной записке всего два слова: "Просто устал". Сама она чуть позже сошла с ума.

И совершенно другой пример, с таким же началом: "Жили-были муж с женой, которые друг друга очень любили. Жена была экстраверткой, а муж интровертом". Только финал другой, потому что в отличие от первой пары у обоих хватило ума не переделывать друг друга, а подстраиваться под темпераменты. Жена совершенно спокойно относилась к праву мужа побыть в одиночестве, а муж также относился к любви своей супруги ходить по гостям, фуршетам, концертам и т. д. Вместе они уже около 30 лет. И живут весьма счастливо, состоявшись и в деловой, и в личной жизни. Потому что не мешали друг другу, переделывая темпераменты, а дополняли друг друга. К этой паре можно водить на экскурсии молодые семьи, чтобы они смотрели, что получается, если грамотно и умно строить отношения друг с другом.

Среди IT-специалистов, конечно же, встречаются как экстраверты, так и интроверты. Несложно догадаться, что менеджеры компьютерных салонов, как правило, экстраверты или амбаверты. Интроверт если и попадает на такую работу, то разве что по недоразумению и долго на ней не задерживается. А программисты, конечно, в большинстве своем интроверты.

### **Примечание**

Сотрудникам служб безопасности лучше быть амбавертами. Потому что им, во-первых, по должности положено "вживаться" и в тот, и в другой тип, а во-вторых, их работа требует качеств характера, присущих и тому, и другому типу. С одной стороны, тем, кто обеспечивает безопасность, нужно уметь думать, иногда в уединении, что более свойственно интровертам. Но им также приходится общаться с людьми, они должны уметь разговаривать человека, уметь принимать быстрые решения в экстремальной ситуации, что больше подходит экстравертам.

Эти два типа — экстраверты и интроверты — являются как бы глобальными группами, разделяющими всех людей на две основные категории. Как правило, в большинстве книг по психологии на этом останавливаются. Между тем, сам Юнг говорил, что такое деление хотя и очень полезно, но недостаточно для того, чтобы сделать более конкретные выводы о характере человека, и нужно смотреть дальше, а именно на то, какая функция личности преобладает в человеке, к чему человек больше всего предрасположен. Таких основополагающих функций Юнг выделил четыре:

- мышление;
- чувство;
- ощущение;
- интуиция.

Эти функции присущи всем людям, и интровертам и экстравертам, и в зависимости от того, какая из этих функций преобладает в личности, люди между собой достаточно сильно различаются. Наложив эти функции на оба основополагающих типа (интроверты и экстраверты), Юнг разделил каждый из этих типов еще на четыре, в соответствии с той функцией, которая наиболее выражена у конкретно взятой личности (рис. П2.2).

Рассмотрим каждый из этих типов.

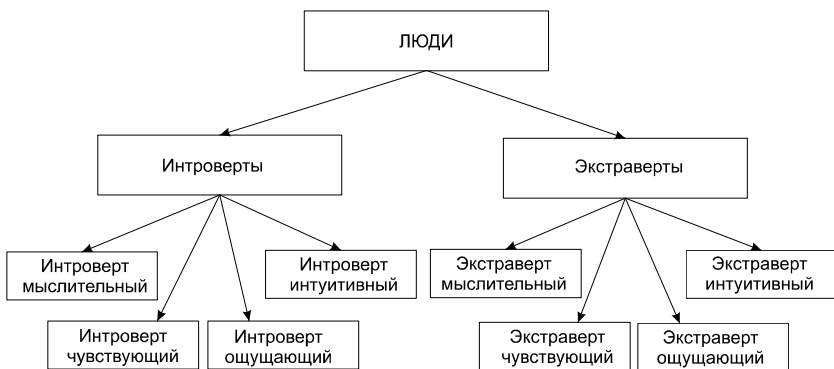


Рис. П2.2. Четыре типа интровертов и экстравертов



### **Примечание**

Разумеется, здесь и далее описание ведется применительно к "чистым типам", т. е. мы рассказываем о поведении того или иного типа как если бы человек нес в себе стопроцентно только этот тип, и ничего другого. На практике, чистые типы, конечно, хотя и встречаются, но очень редко, и как правило, люди содержат в себе несколько типов (несколько черт характера) даже в рамках одной и той же классификации, просто одна из черт является ведущей.

## **Интроверт мыслительный**

Данный тип наиболее точно описывается известным словосочетанием "вещь в себе", тем более, что автор этого определения философ И. Кант как раз принадлежал к типу мыслительных интровертов. *Мыслительным* данный тип называется потому, что все его идеи, весь его внутренний мир построен на результате мыслительных процессов, которые протекают практически постоянно. Все идеи, "толчки для мысли" берутся изнутри. Из внешнего мира практически ничего не приходит. Внешний мир нужен мыслительному интроверту только потому, что в нем существует его телесная оболочка. Интроверт мыслительный постоянно стремится к углублению своих идей, рассмотрению различных тонких моментов данной идеи и т. д. Очень усидчив. От внешнего мира старается "отгородиться", поэтому на людях пытается быть скрытным и не заметным. Ну и, конечно, не разговорчивым. Совокупность этих причин приводит к тому, что таких людей часто считают надменными. Хотя уместнее было бы сказать, что к внешнему миру они просто не приспособлены и не знают как себя в нем вести. Да, они могут выглядеть то надменно, что от них сразу хочется уйти подальше, то наоборот очень наивно, что к ним хочется подойти и пожалеть их. Хотя они и не надменны, и не наивны. Они просто не ловки в мире общения, и не знают как себя вести в той или иной ситуации. Внешне мыслительный интроверт может выглядеть и как "рассеянный ученый", и как "надменный дядя" со лбом мыслителя. Хотя, по сути, это просто разные проявления внешнего поведения одной и той же личности. Рассеянный ученый, казалось бы, такой милый и беспомощный, может выглядеть и быть весьма надменным. А суро-

вый надменный дядя вполне может быть очень рассеянным, и, задумавшись "о своем", будет наливать себе чай мимо бокала.

Людям, которые часто общаются с мыслительными интровертами, надо иметь в виду одну "тонкость" их поведения. Они могут очень лихо напридумывать того, чего, по вашему мнению, никогда и не было. Сказали вы, к примеру, какую-то совершенно ничего для вас не значащую фразу, а мыслительный интроверт к ней прицепился и стал ее обмусоливать, додумывать, строить на основании этой фразы какие-то выводы (порой весьма далеко идущие)... Вы уж и забыли, что вообще чего-то говорили, а мыслительный интроверт на основании вашей фразы, которую вы уже сами не вспомните даже под пытками, построил целую теорию. Поэтому если ваш начальник мыслительный интроверт (что правда редкость, но бывает), не удивляйтесь, если утром вас ни с того ни с сего уволят. Это по вашему мнению "ни с того ни с сего". А на деле это означает, что вы вчера ближе к концу дня что-то такое сделали, после чего мыслительный интроверт, думая всю ночь, путем сложных логических построений, состыковок, перестановок, аналогий и обобщений, пришел к выводу, что вы — враг.

Точно так же мыслительные интроверты могут выдумать и ваш образ. И вести они себя по отношению к вам будут именно в соответствии с этим образом, который у них сложился, даже их "внутренний образ вас" с вами реальным не имеет ничего общего.

### **Примечание**

С точки зрения социальной инженерии войти в доверие к мыслительному интроверту, вообще говоря, не очень сложно, как бы странно это не звучало. Нужно лишь правильно угадать, какой ваш образ ему "по душе" и играть роль в этом образе, несмотря на то, что, по вашему мнению, с вами он ничего общего не имеет. Разрушите образ — почти гарантированно разрушите вашу связь с мыслительным интровертом. Поэтому, если мыслительный интроверт ваш близкий родственник или начальник, и вам совсем уж приспичило показать себя с другой стороны, делайте это постепенно, очень постепенно. Любое резкое движение эту связь разрушит: мыслительный интроверт не простит вам того, что "его модель вас" была неверна.

Правда, нередко за свою модель мыслительный экстраверт держится до последнего, и очень часто сам не замечает того, что она неверна. А если и замечает, то может не найти в себе сил что-либо поделать, потому что любые действия во внешнем мире для него сложны и трудоемки. По этой причине в жизни про таких людей можно сказать, что многие просто "сидят у них на шее". В семейной жизни, если мыслительный интроверт мужского пола, он нередко являет собой классический тип "подкаблучника", в том случае, если женщина, на которой он женат, достаточно властная. Также нередко люди такого типа остаются холостяками или женятся достаточно поздно.

## **Интроверт чувствующий**

Этот тип, в отличие от предыдущего, чаще встречается у женщин. Чтобы понять себе суть этого типа, представьте внешне приятную спокойную женщину, кроме того, представьте, что внутри нее бушуют нешуточные эмоции, которые наружу, однако выплескиваются редко.

### ***Примечание***

---

По этой причине (сдерживание бурлящих внутри эмоций) люди этого типа часто болеют невротами и различными психосоматическими заболеваниями.

## **Интроверт осязающий**

Этот тип внешне определить среди других интровертов очень сложно, разве что методом исключения. Дело в том, что это как бы человек-фильтр, строящий свое поведение на основе того, что происходит вокруг него в данный момент. Если какое-то воздействие слишком сильное, то осязающий интроверт стремится нейтрализовать и уменьшить это воздействие, если, наоборот, воздействие слабое, то оно может быть несколько усилено. Если на горизонте показалось что-то необычное, то его нужно свести к обыденному, если что-то яркое — затенить и т. д. Однако не стоит думать, что этот тип интроверта является исключением в силу того, что он берет ощущения из внешнего мира. К примеру, его противоположность экстраверт осязающий всегда четко может

оценить интенсивность того или иного воздействия, ощущения, он это воздействие, можно сказать, ощущает кожей. Ощущающий интроверт, хоть и ощущающий, но все-таки интроверт. И хотя ощущения берутся из внешней действительности, оценка этих ощущений сугубо внутренняя, субъективная. Ни о какой реальной оценке силы внешнего ощущения речь не идет: шкала воздействия сугубо внутренняя, поэтому, глядя со стороны, даже невозможно сказать, что произведет на такого интроверта впечатление, а что нет.

## Интроверт интуитивный

А бедный художник избрал слуховое окно,  
где воздух чердачный и слушать-то нечего вроде.  
Но к нему поближе и ясно цветет полотно,  
как дикий подсолнух, повернутый к ясной погоде.

*О. Чухонцев*

Этот тип определить легко. Это мечтатель, художник, фантазер, непризнанный гений... Почти все провидцы — интуитивные интроверты. По Юнгу образ художника наиболее подходит для этого типа, причем искусство его приносит необыкновенные вещи, как бы не от мира сего. Это про таких людей написаны прекрасные стихи О. Чухонцева, приведенные в эпиграфе к этому разделу.

Если же такой человек не творит, не самовыражается, или делает это недостаточно, то мы получаем классический вариант "непризнанного гения", чуть-чуть чудаковатого и чуть-чуть мудрого...

## Экстраверт мыслительный

Люди такого типа всю свою жизнедеятельность строят на основе умозаключений, к которым их приводят различные данные из внешних источников. Деятельность такого человека можно изобразить следующей схемой, приведенной на рис. П2.3.

Если у такого человека развиты лидерские качества, то он может стать известным реформатором, новатором и т. д. Другая, не очень хорошая сторона этой же медали, нередко портящая хорошую, это человек-моралист, человек-брюзга, стремящийся все и вся, и свое поведение в том числе, втиснуть в рамки созданной

им модели, в рамки своих штампов. Как правило, основными носителями этого типа являются мужчины.



Рис. П2.3. Схема деятельности экстраверта мыслительного

Представить себе такого человека "с обеих сторон его медали" несложно. Допустим, вы пришли в гости к профессору-диетологу, идеей фикс которого является, скажем, мысль о пользе яблок в рационе питания человека. Первые полчаса он вам умно и доказательно расскажет о том, чем же яблоки так полезны. И вы сами полностью осознаете, что тот факт, что вы дожили до сего времени, уделяя яблокам столь посредственное внимание, — чистая случайность. Если же любовь к яблокам у этого профессора зашла далеко, или вы задержались в гостях на свое несчастье, то будете иметь возможность лицезреть то, как он вас будет подгонять под штампы своей теории. Обосновал он, к примеру, что за один присест нужно съесть не менее пяти яблок, и делать так через каждые два часа, — извольте делать. То, что вы уже после третьего яблока давитесь и после этого три дня на них вообще смотреть не можете — его не волнует совершенно. Он успокоится, и не будет читать вам мораль, только если вы эти пять яблок съедите. И через два часа, когда подойдет время следующего приема, опять съедите, если, конечно, не догадаетесь уйти до этого времени. А если и не догадаетесь, и есть не захотите, то вам будет в нравоучительном тоне прочитана лекция о вашем неправильном, и прямо скажем, местами глуповатом, поведении. ...Вот примерно это и называется морализмом и подгонкой под свои штампы.

В крайних проявлениях, ради своего идеала такой человек может прекратить обращать внимание на свое здоровье, на окружающих, в общем, на все, что не связано с его идеалом. И ради достижения этого идеала может пройти по любым костям, и по своим в том числе. К этому типу принадлежат многие революционе-

ры, борющиеся за идею. По-видимому, к такому типу принадлежал и В. И. Ленин.

## Экстраверт чувствующий

А этот тип наоборот, чаще встречается у женщин. Экстраверт чувствующий живет, и все решения принимает, основываясь только на своих чувствах. Чисто к разуму такого человека обращаться бесполезно, ваша речь должна быть обязательно подкреплена "игрой на чувствах", т. е., как минимум, вы должны говорить эмоционально. Желательно с подвываниями и подвсхлипываниями. Потому что такой человек думает чувствами, а не мыслями. Изумительный пример такого человека привел сам Юнг, когда написал высказывание одного из ярких представителей чувствующего экстраверта, который сказал так: "Как я могу думать то, чего не чувствую". Если у такого человека какой-либо логический довод будет противоречить чувству, то довод будет отвергнут. Для того чтобы убедить такой тип в чем-то, нужно играть на его чувствах, а не апеллировать к логике. Допустим, вы хотите, чтобы ваша дочь, представитель такого типа, не пошла поздно вечером на дискотеку в клуб N. Говорить ей, что поздно, что время опасное, что пьяные все, что изнасиловать могут — бесполезно. А вот если вы дадите ей почувствовать, что там плохо, т. е. создадите по отношению к этому месту у нее плохое чувство, то шансы на успех заметно повышаются. Вы можете, к примеру, беспричинно разрыдаться (конечно, лучше, если это сделает мать), и поведать, что третьего дня пьяный выродок чуть не убил там очень красивую девочку. На что дочь вам может всплакнуть вместе с вами и ответить, ну мол, ну чего убиваться, всякое бывает, не убил же... На что вы говорите, как раз из-за того, что не убил вы и рыдаете, потому что лучше бы убил. (Такой поворот заставляет призадуматься даже тех, кто не сильно дружит с логикой.) И дальше объясняете причину вашей кровожадности, говоря, что теперь она вся в бинтах в больнице, вся порезанная, без глаз, надежды на будущую счастливую жизнь никакой, в общем все плохо и ужасно, и лучше смерть, чем такая жизнь. После этого, нужно сделать видимость того, что вы успокаиваетесь, и спокойно сказать: "Ты дочка, кажется, на дискотеку

собиралась? Ну иди, иди, а то я тут разрыдалась ни с того ни с сего, совсем нервы ни к черту, и тебя отвлекаю, моя милая. Иди, не обращай на меня внимания, только допоздна не задерживайся". Говоря это, нужно делать вид, что никакой связи между вашими рыданиями и походом дочери на дискотеку вы абсолютно не проводите. С гарантией в 90% ваша дочь после такого не пойдет.

### **Примечание**

Экстраверт чувствующий — идеальный тип с точки зрения социального хакера. С ним можно делать практически все, что угодно, главное, потакать его чувствам. Поэтому сотрудникам служб безопасности и всем ответственным за сохранность информации, можно порекомендовать на пушечный выстрел не подпускать людей такого типа ко всяким разным секретам. Однако парадокс, но такое бывает нередко. Я долго не мог понять, почему это происходит, ведь вещь-то, казалось бы, очевидная, пока не догадался прямо спросить у одного директора, зачем он поставил на очень серьезную должность, связанную с работой с корпоративными секретами, ярко выраженного чувствующего экстраверта. Ответ меня потряс: "Ты понимаешь, она хоть видно, что за работу переживает, а остальные все какие-то сухари, которым на все наплевать". Вот так, оказывается. То, что она переживает за все в принципе, начальнику и в голову не приходило. Классический пример социального хакерства в том, что такую переживательную барышню очень просто обольстить, начав переживать вместе с ней до тех пор, пока переживания по поводу обольстителя не станут чуть сильнее, чем переживания по поводу работы. После этого она будет делать все, что ей скажут. Что, кстати, и имело место быть чуть позже в приведенном примере. Насколько я в курсе, у обольстителя это заняло около недели. Он, правда, был хорошим мастером своего дела. Двухходовка выглядит так: поставьте такому начальнику такую переживательную барышню, и процентов на 70 он поставит ее на какую-то значимую должность, с которой она вполне может управлять развалом фирмы. Я знаю три примера подобной успешно разыгранной комбинации.

## **Экстраверт ощущающий**

Экстраверт ощущающий — это человек, живущий только сегодняшним днем. Более приземленного человека сложно найти: он живет только в настоящем и наслаждается этим. Для того чтобы жить, он должен иметь впечатления и наслаждаться ими. Причем

впечатления эти совершенно необязательно могут быть приятными: главное, чтобы они были сильными. Ну и конечно, чтобы они приходили из внешнего мира: к примеру, радость появлению новой мысли, это не то впечатление, которое заинтересует ощущающего экстраверта. А вот прокатиться с ветерком на мотоцикле, на полной скорости угодить колесом в канаву, лететь потом метров 50 словно выпущенный из пушки снаряд и после всего этого остаться живым — вот это самое то. Чувственный экстраверт не склонен ни к славе, ни к власти, ни к деньгам. Самокопание и самоанализ — это тоже не его. Вообще любые внутренние характеристики им непризнаваемы: главное внешняя форма. Он любит хорошо поесть, хорошо выпить, хорошо погулять, любит гостей, может перезнакомиться с половиной мира и потом забыть половину из тех с кем познакомился. Таких людей очень много среди представителей профессий так или иначе связанных с риском и с ощущениями по типу "здесь и сейчас": на флоте, в войсках спецназначения, многие из путешественников принадлежат к этому типу. Эти люди могут быстро реагировать на внештатную ситуацию, когда бы она не возникла.

Если такой человек не находит себе профессию по душе, то, увы, очень часто либо спивается, либо становится "искателем приключений", которые, конечно же, находит, либо и то и другое.

## Экстраверт интуитивный

Я в жизни мало чего добился,  
руководствуясь соображениями  
одной только логики.

*Д. Даррелл*

Очень интересный тип человека, главной характерной чертой которого является умение предвидеть. Этого человека не встретишь там, где-либо все идет по накатанной дорожке, либо поросло бьяльцем. Он там, где все новое, необычное, неустоявшееся. Причем это новое он "чувет" с потрясающей точностью. Спорить с экстравертом ощущающим относительно перспективы того или иного дела обычно не стоит, в случае же если такой человек не обделен аналитическими способностями, то его прогнозы могут сбываться с очень большой вероятностью. Другое дело, что не-



достаток данного типа в том, что он не все свои дела доводит до конца. И те, из представителей этого характера, кто это осознает, обычно подбирают себе команду таким образом, чтобы было кому дальше довершать и углублять дела, начатые экстравертом ощущающим. Но по части начинания новых дел и выведения их на накатанную дорожку такому типу людей нет равных. Они могут и почувствовать новое, и "пробить" все трудности, которые всегда присутствуют при организации нового дела. В этом плане интуитивного экстраверта можно сравнить с ракетой-носителем, которая выводит спутники на орбиту. Преодолеть притяжение, вывести аппарат в заданную точку — это его задача. Но вот летать дальше он с ним уже не будет: ему скучно, и он полетит обратно на землю за другими делами, за другими спутниками, которые надо выводить на новые орбиты.

Очень часто окружающие таких людей считают авантюристами. И в это сложно не поверить. Чувственный экстраверт может делать поступки, смысла которых окружающие не понимают и не могут просчитать, к примеру, резко менять род деятельности, вдруг начать делать какое-то дело, которое раньше делать не собирался, или наоборот перестать делать уже начатое дело. Однако это совершенно не значит, что поступки делаются необдуманно. Слова Д. Даррелла, одного из ярких представителей типа интуитивных экстравертов, вынесенные в эпиграф к этому разделу, очень хорошо характеризуют манеру поведения и ведения дел экстравертом интуитивным. Если вдруг такой человек резко прекратил или стал что-то делать, это значит, что ему это подсказала интуиция. Хотя он и сам пока не может объяснить, почему он так сделал, но лучше с ним не спорить: в таких вещах он ошибается редко. Если он стал что-то делать, значит почувствовал, что за этим новым делом кроются большие перспективы, а если перестал, значит почувствовал бесперспективность этого дела.

Нередко также окружающие считают таких людей "плюющими" на чужие убеждения и взгляды и признающими только свой взгляд на окружающую действительность. И хотя со стороны именно так и может показаться, тут дело совсем не в том, что данный тип очень самозациклен. Да, такие люди могут резко и жестко оборвать окружающих, к примеру, на совещании, сказав,

скажем, во время обсуждения нового дела "Хватит сопли жевать, все уже понятно, надо дело делать". И то, что на мнение "сопливающих" им в этот момент наплевать — это тоже правда. Дело тут в том, что у такого человека один критерий истины: "Практика". Прямо по Марксу. Эти люди очень большие реалисты, и абстрактные рассуждения типа "А вот может, если посмотреть с другой стороны" их раздражают, потому что им самим интуиция и практический опыт уже подсказали, может или не может и с какой стороны на это надо смотреть. А поскольку интуиция их имеет сугубо практическую направленность и основана на реализме, а не на каких-то абстрактных положениях, то ошибаются в таких вещах они редко. И прекрасно это знают.

### ***Примечание***

Как правило, основные социальные хамеры принадлежат либо к описываемому типу, либо к типу экстравертов ощущающих.

Среди представителей этого типа очень много известных бизнесменов, политиков, артистов, добившихся выдающихся результатов.

## **Типология Кречмера**

Э. Кречмер — известный немецкий психиатр. Ежедневно пропуская через себя огромное количество больных, Кречмер заметил, что болеющие шизофренией выглядят, ведут себя не совершенно так, как больные маниакально-депрессивным психозом. Вернее, не "не так", а именно противоположно. Та же противоположность наблюдается и в телосложении, и в семейной атмосфере, и практически во всем.

### ***Примечание***

Шизофрения и маниакально-депрессивный психоз — это два самых "главных психоза". Применительно к шизофрении часто употребляют термин "расщепление личности", буквальный же перевод этого слова — "расщепление души". При маниакально-депрессивном психозе (его еще называют циркулярным психозом) поведение больного характеризуется резкими колебаниями настроения и тонуса от маниакального подъема до жуткой депрессии (отсюда и название маниакально-депрессивный).

Рассуждая таким образом, Кречмер пришел к выводу, который очень грубо можно сформулировать примерно так: "Кому суждено заболеть шизофренией, тот с очень большой вероятностью никогда не впадет в маниакально-депрессивное состояние". Таким образом, по сути, все психические больные оказались разделенными на два больших лагеря, которые между собой никак не пересекались. Это первое, что сделал Кречмер. Второй его вывод еще более интересен: он как бы соединил здоровье и болезнь, продемонстрировав очень простую вещь: то, что болезнь это прибежище крайних вариантов психофизической организации (темперамента, характера и т. д.) человека.

И вот обобщив оба этих вывода, Кречмер придумал свою знаменитую ось "шизо-цикло", которую часто называют *шкалой Кречмера* (рис. П2.5).



**Рис. П2.4.** Шкала Кречмера

Итак, Кречмер разделил всех людей на две большие категории: тех, у кого присутствует цикло-радикал, и тех, у кого шизо-

радикал. Если человеку суждено заболеть, то люди с цикло-радикалом заболеют маниакально-депрессивным психозом, а крайним, болезненным, вариантом развития шизо-радикала будет шизофрения. В середине находится обыкновенный средний здоровый человек, у которого шизо- и цикло-радикалы примерно уравновешены (таких людей очень много) и который по теории Кречмера имеет равные шансы заболеть или тем или другим. Шансы чем-либо заболеть, в том случае, если человек находится на оси Кречмера около нуля, и никак не большие. Если идти дальше вверх по шкале, то нам встретится шизотимик. Это абсолютно здоровый человек, однако в его темпераменте (поведении) уже можно проследить шизо-радикал. Это все еще область чистой нормы, даже наоборот психика шизотимика может быть устойчивее психики человека, который на шкале располагается вблизи нуля. Дальше по шкале идет шизоид. Это уже почти грань: при неблагоприятной ситуации (скажем, в результате пьянства, плохих отношений в семье и т. д.) у такого человека может развиваться шизофреническое расстройство. Но именно *может!* Слово "может" — слово вероятностное, и это абсолютно не значит, что шизоид должен заболеть: к шизофрении, как болезни, шизоид не имеет никакого отношения: суть в том, что человек такого типа с немалой долей вероятности при неблагоприятном развитии ситуации заболеет. И заболеет шизофренией.

Если от нуля идти вниз по шкале, то нам встретятся циклотимик и циклоид соответственно, носители цикло-радикалов. Степени отличия между циклотимиками и ними точно такие же, как между шизотимиками и шизоидами. Циклотимик — здоровый человек, в темпераменте которого уже можно проследить шизо-радикала. Циклоид уже ближе к грани, хотя, как и в случае с шизоидом, к болезни не имеет никакого отношения. Но при неблагоприятном развитии ситуации шансов заболеть у него больше, чем у того же циклотимика, и тем более чем у тех, кто в районе нуля. И заболеет циклоид, если ему это суждено, маниакально-депрессивным психозом.

Теперь, рассмотрев шкалу Кречмера, поговорим о том, какие качества характера присущи людям с теми или иными радикалами.

Основное различие в том, что если у циклотимика колебания настроения происходят между радостью и печалью, то у шизотими-

ка — между чувствительностью и холодностью. Если, к примеру, рассмотреть периоды работоспособности-неработоспособности, которые бывают почти у всех людей, то циклотимик скажет вам, что он сегодня не может работать, потому что "глаза ни на что не глядят", потому что упадок духа, состояние, в котором хочется просто валяться на диване и плевать в потолок. У шизотимика по-другому — у него колебания между острым умственным восприятием и умственной тупостью. И если его настиг период неработоспособности, то причина не в снижении эмоционального фона, как у циклотимика, а в том, что "мозг сегодня просто отказывается сообразать".

Шизотимные люди более ориентированны на свой внутренний мир, циклотимики же, как правило, живут и находят себя в мире реальном. Несложно провести параллель с интровертами и экстравертами: шизотимики, как правило, интроверты, люди же циклотимной направленности тяготеют к экстраверсии.

По-разному проявляются оба этих типа и в общении. С циклотимиками общаться легко: поговоришь пять минут с человеком, и кажется, что всю жизнь с ним знаком. О шизотимике так не скажешь: общение с ним гораздо труднее. Во-первых, это люди, ориентированные на внутренний мир, и, являясь, как правило, интровертами, не спешат приоткрывать ворота своей души. Но даже если шизотимик сам изо всех сил хочет общаться, хочет преодолеть свою замкнутость, то получается это у него как-то неуклюже: непринужденного, "по накатанной", общения, как с циклотимиком, здесь не дождешься. В общении шизотимика (шизоида), образно говоря, или чего-то не хватает, или наоборот чего-то слишком много.

Циклотимики — душевные и отзывчивые люди, легко откликающиеся на внешние факторы: они могут и порадоваться, и погоревать, и поплакать, и посмеяться. Они простые люди, в хорошем смысле этого слова: их чувства и мотивы вполне понятны окружающим. Про шизотимиков и шизоидов такого не скажешь: с таким человеком можно прожить всю жизнь, но так его и не узнать до конца. Очень образно шизоидных людей описывал сам Кречмер, сказав, к примеру, что распознать их можно по "налету

аристократической холодности". Он же писал, что "многие шизоидные люди подобны домам с закрытыми от яркого солнца ставнями, где в полусумраке внутренних помещений идут пиршества". Точнее не скажешь. Кречмер писал, что шизоидные люди всегда как бы закрыты маской. И что за этой маской угадать сложно. Там могут быть и "пиршества", а может быть и "угасающее настроение, — ничего, кроме обломков зияющей душевной пустоты или мертвящего дыхания холодной бездушности".

Поведение шизоидных людей сложно предсказуемо. Это — "вещи в себе", пользуясь терминологией философа И. Канта, кстати, одного из ярких и известных представителей шизоидного племени. С шизоидными людьми всегда нужно быть несколько настороженным, потому что не знаешь, какой "фортель они "выкинут" в следующий момент. Кречмер в своей работе приводит очень образные примеры шизоидной непредсказуемости.

*"Бывают шизоидные люди, о которых после десятилетий совместной жизни нельзя сказать, что мы их знаем.*

*Робкая, кроткая как ягненок, девушка служит в течение нескольких месяцев в доме, она послушна, нежна со всеми. Однажды утром находят троих детей убитыми в доме. Дом в пламени, она не расстроена психически, она знает все. Улыбается без причины, когда признается в преступлении.*

*Молодой человек, бесцельно проводит свои молодые годы. Он так вял и неуклюж, что хочется растолкать его. Он смущенно, несколько иронически улыбается. Ничего не говорит. А в один прекрасный день появляется томик его стихотворений с нежнейшим настроением".*

Вот таковы шизоидные люди. Если вы руководитель, и у вас работает человек шизоидной направленности, то не удивляйтесь, когда однажды ни с того ни с сего он придет к вам и подаст заявление об увольнении. На ваши недоуменные вопросы "В чем дело" он может смущенно пожать плечами, криво улыбнуться и сказать что-то типа "Ни в чем... Просто так получилось...". Предсказать действия шизоида или "договориться" с ним весьма не просто: уже нужна некоторая психологическая квалификация. С циклотимиками, в этом плане, конечно, и работать и существо-

вать проще. Но если хотите, чтобы была глубина — придется общаться с шизотимиками и шизоидами. Но, повторимся — в налаживании отношений с ними дружескими похлопываниями по плечу и совместной вечеринкой не обойдешься, как это можно сделать в случае с циклотимиком. На волну шизотимика нужно настраиваться...

## **Зависит ли характер от строения тела или типология Шелдона**

Последователь Кречмера Уильям Шелдон попытался связать между собой физическую и психическую организацию людей, классифицировав при этом каждую из них.

Начнем с физического телосложения. Шелдон провел достаточно кропотливую работу, проанализировав фотографии четырех тысяч обнаженных студентов, сфотографированных спереди, сзади и сбоку. На основании этого анализа он выявил, что существуют три наиболее несхожих между собой групп людей. Заметив, что групп именно три, Шелдон пришел к выводу о связи того, какие мы есть, с тем как мы развивались в эмбриональном периоде. Суть в том, что основа внешнего облика зависит от того, в какой пропорции в период эмбрионального развития развивались по отношению друг к другу три главных зародышевых зачатка (зародышевых листка): внутренний, средний и внешний.

Если наиболее лучшим образом формировалась внутренняя стенка зародыша (энтодерма), из которой развиваются преимущественно пищеварительные органы, то перед нами *эндоморф*. Люди, принадлежащие к этому типу, имеют округлые формы тела, внутренние органы у них больших размеров, имеет место немалое содержание жира на животе и бедрах. Они мягкотелы, руки и ноги расслаблены, мышцы неразвиты. Раньше такой тип людей называли еще "пищеварительным".

Если в развитии зародыша преобладающим слоем оказывается средний (мезодерма), из которого развиваются кости, мышцы, связки, хрящи, то перед нами *мезоморф*: атлетический тип чело-

века. У таких людей мощная грудная клетка, широкие плечи, мускулистые руки и ноги, малое содержание подкожного жира...

Если же в развитии имеет место преобладание наружного слоя (эктодерма), из которого развиваются нервы, кожа, мозг, то перед нами *экторморф*. Физическая организация этого человека близка к астенической: он отличается худобой, длинными ногами и руками, мышцы развиты слабо, грудь узкая, жирового слоя практически нет. Нервная система развита прекрасно.

Итак, по своей физической организации все люди делятся на три большие группы:

- эндоморфы;
- мезоморфы;
- эктоморфы.

Шелдон прекрасно понимал, что типы эти "чистые", и как любые типы в чистом виде встречаются нечасто. Поэтому он ввел количественную оценку каждого из компонентов в данном конкретном индивиде. По его шкале 1 соответствует абсолютный минимум выраженности данного компонента, а 7 — абсолютный максимум. Таким образом, телосложение каждого конкретного человека оказалось представленным в виде набора из трех цифр.

### ***Примечание***

Такая количественная система оценки телосложения получила названия соматотипирования, а набор из трех цифр называется *индексом соматотипа человека*, или просто *соматотипом*. Несложно догадаться, что под соматотипом понимается именно телосложение человека.

В соответствии с этой шкалой, чистые типы имеют следующие соматотипы:

- крайний эндоморф — 7-1-1;
- крайний мезоморф — 1-7-1;
- крайний эктоморф — 1-1-7.

А к примеру, человек с соматотипом 3-6-1 имеет близкую к средней степень эндоморфности, высокую мезоморфность и полное отсутствие эктоморфности.



Исследовав соматотипы человека, Шелдон приступил к исследованию темперамента. Здесь он тоже выделил три основных группы:

- висцеротония;
- соматотония;
- церебротония.

По Шелдону висцеротония — это функциональное преобладание органов пищеварения, *соматотония* — функциональное преобладание двигательного аппарата, *церебротония* — преобладание деятельности высшей нервной системы.

Таким образом, Шелдон связал характеристики телосложения (соматотипа) с характеристиками темперамента.

### ***Примечание***

Конечно, было бы слишком просто, если бы мезоморф всегда был соматотоником, эктоморф церебротоником, а эндоморф висцеротоником. Это не всегда так, но корреляция есть и корреляция не плохая. В среднем по Шелдону корреляция соответствия этих типов друг другу составляет 0,8, т. е. в 8 случаях из 10 эндоморф будет висцеротоником и т. д. Не так уж и плохо для некоторой отправной точки в прикидке характера человека...

**Висцеротонический тип.** *Висцеротоник* уже своим внешним видом олицетворяет умиротворение и спокойствие. Тело ослаблено, явно виден живот, руки висят словно плети. Реакции замедлены, движения расслаблены. Очень любит поесть, процесс поглощения еды для него сродни ритуалу, без которого он не может жить. Съесть он может все что угодно, лишь бы было что есть. Он благодушен, общителен, можно сказать, что самодоволен, дружелюбен и терпим. Он всегда находится в состоянии какой-то безмятежности и покоя. Любит комфорт. При рукопожатии — ладонь вялая и мягкая. Не любит физических нагрузок и приключений, к спорту абсолютно равнодушен. Очень ленив. Крайне редко раздражается. Не ввязывается ни в какие драки и выяснения отношений, перед лицом опасности часто бывает беззащитен. Практически не выносит одиночества. При неприятностях — усиление потребности в общении, поиск утешения. Любит выпить, но скорее за компанию, чем ради опьянения. Под

влиянием алкоголя все эти качества (расслабленность, доброжелательность, общительность и т. д.) только усиливаются. Классический литературный пример висцеротоника — Винни-Пух.

**Соматотонический тип.** Движения уверенные и четкие, реакции — энергичные. Это уверенный в своем поведении человек с гордой осанкой. Любит занятия спортом, нередко такие люди имеют спортивные разряды, чемпионские титулы и свою деятельность связывают с теми профессиями, где нужно много двигаться, в которой есть место приключениям: туризм, альпинизм, каскадерство, различные военные профессии. Деятельность предпочитает разнообразную. Соматотоник властен, ревнив, агрессивен, по отношению к конкурентам — нетерпим, вплоть до их полного уничтожения. У таких людей очень развит дух соперничества и стремления к первенству. Психологически могут быть эмоционально черствы и нечувствительны. Отношение к отсутствию комфорта, как правило, спокойное или даже безразличное. При неприятностях появляется потребность в немедленном действии, под влиянием алкоголя имеет место усиление агрессивности.

**Церебротонический тип.** У церебротоника быстрые реакции, но это реакции скорее умственные, физические же реакции могут быть замедлены. Он легко устает, очень чувствителен к боли. Любит тишину, в шумном помещении практически не может сосредоточиться, сдержан в проявлении чувств, склонен к самоанализу. В общении с людьми нерешителен и скован, голос тихий. Не любит шумных компаний, да и вообще предпочитает держаться особняком. Глаза — живые и умные, взгляд — подвижный. Любит одиночество, поэтому круг общения достаточно узок. Как правило, неагрессивны и не храбры, а наоборот, могут быть жалостливыми и трусливыми. На неприятности реагирует усилением потребности в одиночестве, к алкоголю достаточно устойчив.

Точно так же, как и в случае с телосложением, для характеристик темперамента Шелдон ввел количественную оценку каждого из типов темперамента в данном конкретном индивиде. По этой шкале, как и в случае с телосложением, 1 — это абсолютный минимум выраженности данного компонента, а 7 — абсолютный максимум.

Быстрее всего типология Шелдона привилась в спорте, т. к. там корреляция между телосложением и темпераментом видна особенно четко и быстро. По этой причине многие исследования по применимости типологии Шелдона имеют спортивную окраску, т. к. материала в этой области наработано больше. Ясно, что идеальный тип спортсмена это сочетание чистой мезоморфности и чистой соматотонии, т. е. чистый соматотонический мезоморф. Он силен, неутомим, мужественен, строен и крепок, обладает хорошей спортивной злостью. Предпочитает не один вид спорта, а разные, поэтому из таких спортсменов получаются прекрасные многоборцы.

Есть в спорте и эктоморфы. Это стройные и гибкие ребята, которые могут добиваться прекрасных результатов в некоторых игровых видах спорта, к примеру, таких как настольный теннис, бадминтон... Нередко проявляются они и в легкой атлетике, плавании. Но они недостаточно выносливы, по этой причине в атлетических видах спорта на них рассчитывать бесполезно. Кроме того, они сильно замкнуты на себя, в силу достаточно развитой церебротонии. Из-за этого, на них сложно положиться также в командных видах спорта, т. к. с командой они уживаются так себе. Они индивидуалисты.

Эндоморфов в спорте нет. Но есть мезоморфы с эндоморфным уклоном. Это — добродушные атлеты, большие и могучие, прекрасно ладящие с командой. В спорте такие люди известны среди тяжелоатлетов, в греко-римской борьбе, среди метателей молота...

Также блестящим спортивным типом является так называемый *эктомедиа́л*, человек-середина между мезоморфом и эктоморфом. Это жилистый человек, нередко с колоссальными вспышками энергии и высоким интеллектом. За счет этих качеств в спорте такие люди добиваются поразительных успехов. Таких людей немало в тех видах спорта, где требуется сочетание выносливости, спортивной злости с неслабым интеллектом. Примерами таких видов спорта могут служить, скажем, футбол и хоккей. ...Такие люди добиваются больших успехов не только в спорте. Они — там, где нужен сплав интеллекта и хорошего физического развития. Это своего рода тип "золотая середина" в шелдонов-

ской шкале темпераментов. Среди прочих к ним относился и любимый нами В. Высоцкий.

## Типология Хорни

Американский психолог Карен Хорни изучала людей с точки зрения их взаимодействия друг с другом и выделила три типа возможных ориентаций:

- ориентация на людей;
- ориентация от людей;
- ориентация против людей.

### Ориентация на людей (уступчивый тип)

По Хорни поведением уступчивого типа руководит неосознанное убеждение, что если он уступит, то его не тронут. Внешне такие люди очень общительны, хотя нередко общительность им нужна только с целью избегания одиночества. Такие люди прекрасные собеседники, они приятны, обаятельны и любезны.

### Ориентация от людей (обособленный тип)

Основной девиз таких людей звучит примерно так: "Чтобы в мире не происходило, лишь бы меня не задевало". Такие люди считают, что если они отстранятся от чего-либо (человека, проблемы, ситуации), то все будет в порядке.

### Ориентация против людей (враждебный тип)

Такие люди считают, что мир — это агрессивная среда, все люди в принципе это агрессоры, а вся жизнь — это одна сплошная борьба за место под солнцем. Все поведение враждебного типа направлено на обретение власти над другими людьми, на повышение собственного престижа. Такие люди живут в убеждении, что "если у меня власть — меня никто не тронет, и все со мной будет нормально".

...Мы не хотели включать в этот тест типологию Хорни. Слишком бедновато и слишком мало для диагностики, особенно для экспресс-диагностики. Карен Хорни прославилась своими блестящими работами по теории невротических личностей, но это тема, увы, не для этой книги, хотя кое-что, что нужно знать, стремящимся овладеть социальной инженерией, мы рассмотрим. Включили же мы этот материал в основном из-за типа враждебных личностей, ориентированных против людей. Вот здесь у Хорни подмечено все очень четко. Очень немало таких личностей мы видим около себя. И я вижу: вспомнился одноклассник, точь-в-точь, один в один именно такой тип, вспомнился один сотрудник, вспомнился известный олигарх прежнего времени... Много кого можно вспомнить, таких людей, увы, немало. Мы бы, правда, дополнили Хорни, разделив таких людей на два подтипа:

□ пассивных;

□ активных.

Пассивный враждебный тип — это вечно всеми недовольный человек, который большой гадости может и не сделает, но если представится удобная возможность, с удовольствием воткнет палку в колеса. Причем, может быть, бесцельно, просто в качестве мести за то, что вы успешнее его. Пассивные враждебные типы редко добиваются больших высот, хотя очень этого хотят, но, увы, им зачастую не хватает ума для того, чтобы скрыть свое истинное отношение к окружающим, помощь которых нередко бывает нужна при восхождении на вершину.

Другое дело — активный тип. Здесь с умом все в порядке. Правда, это, конечно, не ум Достоевского или Толстого, это ум манипулятора. Человек это очень действенный, который для достижения своей цели не остановится ни перед чем. Цель одна — власть и деньги. Людей как личностей для них нет: все другие люди для них делятся на две категории: на помехи, которые нужно устранять, и на тех, кто может помочь в достижении их основной цели. Такие люди в числе прочего прекрасные социальные хакеры в тех случаях, когда дело надо обставить тонко. На схемах многих из них можно учиться: такие многоходовки проворачивают, что дух захватывает. Получается это потому, что в их игре практически

полностью отсутствует эмоциональная компонента, есть лишь холодный и беспристрастный расчет. Еще раз повторюсь: люди для них — лишь фигуры на шахматной доске, за которой они разыгрывают свою партию. А поскольку эмоциональная компонента отключена, то и ошибок они делают меньше прочих, и действуют нередко методами, которые иной человек и в страшном сне осуществить побоится. Поэтому нередко и побеждают, особенно на начальных стадиях своей деятельности. Апеллировать к совести таких людей бесполезно: ее у них просто нет. Политтехнологи, пиарщики, многие юристы тоже из этого племени... Действовать против таких нужно только их методами и точно так же, как они: безжалостно, и с холодным расчетом. И социальная инженерия в арсенале средств далеко не самый последний инструмент.

Ясно, что к этому же типу принадлежат многие террористы, люди с беспредельной жестокостью, для которых убить триста детей — это просто метод для достижения цели. Конечно, это уже даже не активный тип, это уже где-то на грани нормальности.

## Типология Леви особо опасных преступников

Если уж заговорили о терроризме, отвлекемся немного и приведем 12 основных типов личности террористов, которые на основании своих многолетних наблюдений обрисовал известный психиатр *В. Л. Леви*, занимаясь вопросами изучения психики особо опасных преступников в местах заключения<sup>1</sup>.

1. **Фанатик идеи, "миссионер"**. Примеры — Джохар Дудаев и Бен Ладен.
2. **Мститель**. Основной мотив поведения этой личности основан на мести. Это Мовсар Бараев, убитый во время недавнего теракта на Дубровке.

---

<sup>1</sup> Интервью В. Л. Леви "Независимой газете".

Опубликовано также в интернет-рассылке "Конкретная психология" от 04.11.02.

Оригинальный текст доступен по адресу:

<http://subscribe.ru/archive/science.humanity.levimaster/200211/04144154.html>. —

Прим. авт.

3. **Сценарист-режиссер.** Тип, близкий к фанатику, но более уравновешенный и хладнокровный, занятый продумыванием и планированием террористической деятельности и конкретных терактов. Как правило, предпочитает оставаться в тени. Из конкретных примеров — А. Масхадов.
4. **Нарцисс.** Тщеславный и самолюбующийся боец-храбрец. Полное презрение ко всему, кроме самоупоения. Очень способный и сверхсамоуверенный, до мании величия. Примеры — Хаттаб и Арби Бараев.
5. **Ущербный тип.** Очень распространенный тип, всегда присутствующий в преступных и террористических группировках. Это боязливый и неудачливый человек, с низкой самооценкой. Такой человек через причастность к агрессивно действующей группе, через устрашение других преодолевает собственный страх и чувство неполноценности.
6. **Садист.** Страсть к насилию, убийству и разрушению. Террор — основной способ эмоционального удовлетворения, вызывающий даже сексуальные эмоции, вплоть до оргазма.
7. **Мазохист-камикадзе.** Очень характерный и древнейший тип террориста. Движущие мотивы — чувство вины и влечение к страданию, саморазрушению и самоубийству. Самопожертвование ради "высокой идеи" — только удобное оправдание для реализации стремления к смерти.
8. **Актер.** Главный мотив этого типа — сыграть роль и произвести эффект, стать знаменитым любой ценой. Тип Герострата.
9. **Игрок.** Основной мотив деятельности — наркотическая страсть к риску и к экстремальным ситуациям.
10. **Технарь.** Этому все равно, кого убивать, взрывать, отравлять и облучать. Главное, чтобы покруче было, похитрее и понадежнее, чтобы адская машинка была классной, чтобы сработала на все сто.
11. **Зомби.** Идеальный исполнитель смертоносных заданий. Это — робот, нацеленный на одну цель. Внушаем и страшно работоспособен. Подчиняется своему руководителю почти гипнотически. При выполнении спецзаданий бесстрашен,

быстр и сообразителен, в жизни же, как правило, — неприспособленный, пришибленный и безликий субъект.

12. **Отморозок.** Абсолютно безнравственный, хищный и конституционально глупый тип. Этому все равно, кого убивать и каким способом. Таких много среди отловщиков бродячих собак, и, увы, наших контрактников и милицейских сержантиков, избивающих всех и вся, включая Героев России.

## "Подайте одобрения глоток" или немного о невротиках

За просто так, за то, что есть на свете я,  
подайте ж одобрения глоток...

В этом небольшом разделе мы перечислим главные признаки, свойственные невротическим личностям.

Самая главная отличительная черта, характеризующая невротика, — это его желание во что бы то ни стало понравиться другим людям. Ключевое слово в этом предложении "во что бы то ни стало". Желание понравиться другому человеку свойственно многим людям, у невротика же это стремление гипертрофировано — ему нужно понравиться всем и несмотря ни на что. Иначе говоря, если нормальный человек будет рад, когда кому-то понравится он и кто-то понравится ему, но нормально отнесется к тому, если кому-то он не по нраву, то невротик в этом случае будет на грани нервного срыва. Сильная зависимость от получения одобрения мешает невротика адекватно реагировать на окружающую ситуацию: к примеру, любая критика для невротика это практически синоним унижения. Если обычные люди нормально относятся к мотивированной критике, и им не приходится в голову обижаться на критикующего, то невротик может не только обидеться, но и полностью разорвать все отношения. Аналогичная ситуация с требованиями: попробуйте потребовать что-то у невротика, даже если это вам положено по должности — ответом вам вполне может быть буря негодования и слова вроде этих: "Я делаю только то, что сам считаю нужным". Поэтому, если работаете с невротиком, свыкнетесь с мыслью о том, что на вашу



критику или требования, какими бы справедливыми они ни были, последует сильная эмоциональная реакция: или гнев, или слезы, образно выражаясь.

### **Примечание**

Казалось бы парадокс: с одной стороны, мы сказали, что невротик жаждет всеобщего одобрения, с другой, говорим о том, что его практически невозможно покритиковать, в том числе и тем, от кого он жаждет одобрения. На самом деле все вполне закономерно. Дело в том, что второй чертой, характеризующей невротиков, является комплекс неполноценности. Не ошибемся, если скажем, что невротик это один сплошной комплекс неполноценности. А что такое комплекс неполноценности? Любой комплекс неполноценности это проявление неосознаваемых идей величия. Человек считает, что он должен делать любое дело безошибочно. А почему он так считает? Потому что на подсознательном уровне он уверен, что он лучше других людей: они вот, обычные, могут ошибаться, а я, великий, на это права не имею. Нередко, когда у людей удается убрать эти идеи величия, они избавляются и от невротизма.

Следующей чертой, характеризующей невротическую личность, является неумение общаться. Что, в общем-то, вполне понятно: если человек не умеет адекватно оценивать окружающую обстановку, своих собеседников, если он самозациклен, то умелого общения сложно ожидать. Неумение общаться может выражаться в двух крайних ситуациях. Невротик либо полностью теряется в общении, выбирая заискивающую манеру поведения, либо наоборот его манера поведения становится агрессивной. Нередко это может сочетаться в одном человеке: с кем-то он выбирает заискивающую манеру поведения, а с кем-то агрессивную. Как правило, происходит так: с теми, к кому невротик привык, кто его часто окружает, кого он "вызнал" (как ему кажется) он общается грубо, а перед теми, кто ему незнаком, кого он не понимает, кого побаивается, он либо заискивает, либо просто теряется. Однако у обоих этих стилей есть одна общая черта: чувство неуверенности. Я наблюдал интересный случай, как менялось поведение человека, стремящегося казаться властным и уверенным в себе, когда он начинал говорить по телефону. Первые пять минут его просто сложно понять, т. к. в течение этих минут он просто заикался. Да и потом говорил тихим и прерывистым голосом.

Случай, хотя внешне и интересный, но типичный. Невротики вообще отвратительно говорят по телефону, нередко даже хуже чем они разговаривают при непосредственном общении с человеком. Начало разговора у них вообще всегда одно сплошное эканье, мэканье или заикание. Часто на другом конце провода даже бросают трубку, т. к. не могут понять, кто им звонит, и что хочет сказать. А получается так потому, что когда невротик поднимает трубку он либо не знает, кто на другом конце провода, либо, если человек ему знаком, он не знает в каком он настроении.

Как было замечено чуть ранее, у невротиков может быть две манеры поведения: либо заискивающее-подавленная, либо, наоборот, агрессивная, и очень часто одна и та же невротическая личность в разных ситуациях демонстрирует разные манеры поведения.

### ***Примечание***

---

Казалось бы, все нормально: в разных ситуациях человек демонстрирует разные манеры поведения. Так обычно и делают нормальные люди. Но тут дело в том, что невротик в своем поведении "человек-наоборот": он демонстрирует не ту линию поведения, которая нужна в данной конкретной ситуации. Проще говоря, он хамит тому, на кого вообще и голос то нежелательно повышать, и заискивает перед тем, с кем надо общаться жестко и четко.

Агрессивную манеру поведения невротик демонстрирует только с теми, кто это позволяет. Вернее даже не совсем так. Если невротик видит, что человек, к которому он собирается проявить некую агрессию, простит ее, он ее проявит. А если невротик знает, что агрессия не останется безнаказанной, или не уверен в реакции собеседника, то он предпочтет тихий стиль поведения.

### ***Примечание***

---

Исходя из ранее сказанного, становится понятным как "сбить" агрессивную манеру поведения невротика. Образно говоря, его надо либо испугать, либо стать для него непонятным. А делать такое иногда приходится: невротики нередко бывают очень навязчивы, в том числе и в своей агрессии. Я, к примеру, когда мне по телефону звонят мои невротичные знакомые и начинают на меня "вешать всех собак", обычно вежливо, но громко и властно рявкаю в трубку "Да, я слушаю вас! Говорите громче!", после чего в трубке раздаются какие-то побулькивания, повздохивания и повсхлипы-

вания. Дальше трубку или вешают, или отвыдохавшись говорят совершенно не то, что собирались: какой-то совершенно не значащий вопрос.

Конечно, с точки зрения социальной инженерии, невротические личности идеальная мишень для социальных хакеров. В том числе и потому, что настойчивому и властному человеку они практически не могут сказать "нет". Если клиент социального хакера невротик, то к нему применима схема действия по Митнику: т. е. просто прийти и сказать властным голосом: "Служба технической поддержки, срочно дайте мне ваш сетевой пароль!". И даст.

### Примечание

Очень интересно наблюдать, как невротики пытаются сказать "Нет". Понимая умом, что того, что просят делать не стоит, они начинают говорить "Нет", но будучи не в силах устоять перед напором просящего, в конце концов говорят "Да". И получается что-то типа этого: "Н-н-н-н, н-н-н-н-е-е-е-е... Да!".

## Четыре типа темперамента

Холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики, известные всем нам со школьной скамьи. Не будем здесь много о них говорить, эта классификация всем известна, а чтобы она лучше вспомнилась, приведем карикатуры нами любимого Бидструпа, в которой очень наглядно обыгрывается, как поведут себя в одной и той же ситуации:

- *холерик* (сильный тип высшей нервной деятельности с ярко выраженным преобладанием процессов возбуждения и слабым торможением);
- *флегматик* (сильный уравновешенный, но инертный, малоподвижный тип с выраженным как возбуждением, так и торможением);
- *меланхолик* (слабый тип высшей нервной деятельности со слабыми процессами возбуждения и торможения, но с повышенной чувствительностью нервной системы);
- *сангвиник* (сильный, подвижный, динамичный тип высшей нервной деятельности с уравновешенными сильными процессами возбуждения и торможения).

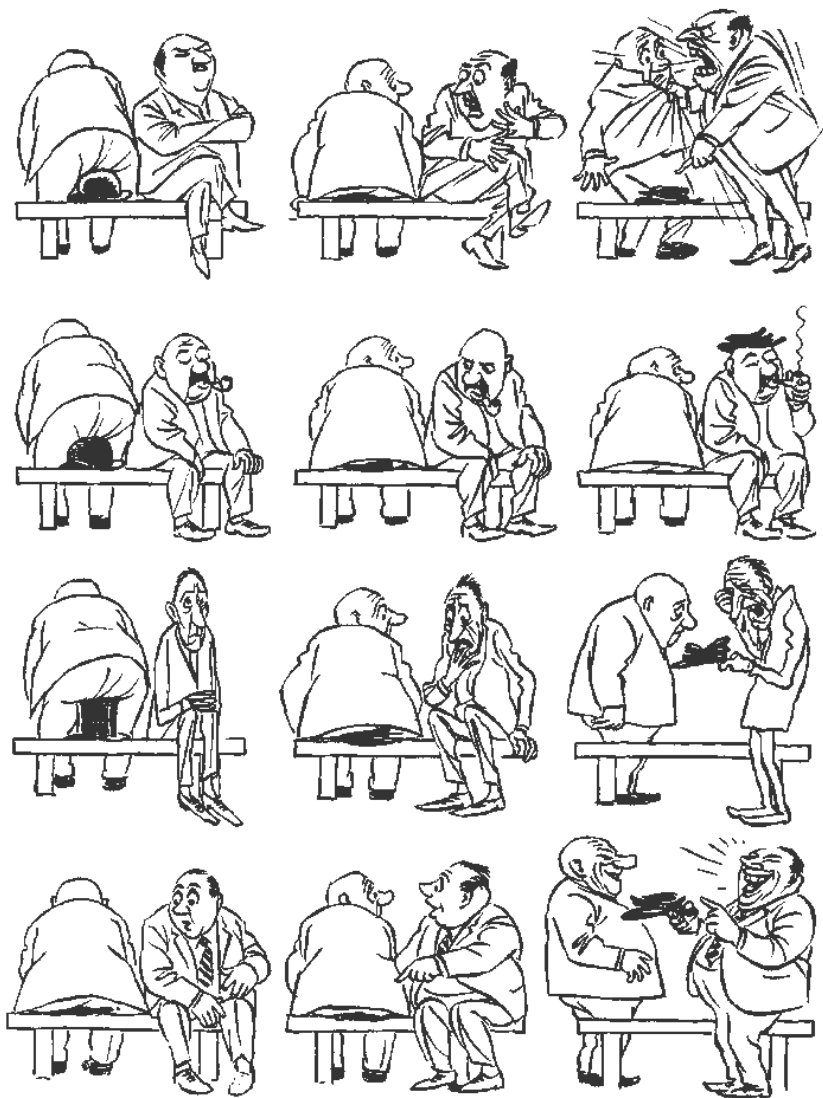


Рис. П2.5. Карикатура X. Бидструпа на предмет того, как поведут себя в одной и той же ситуации холерик, флегматик, меланхолик и сангвиник

Интересно, что примерно такие же типы темпераментов встречаются и у животных. Известны опыты по выявлению темперамента крыс, и в этих опытах наблюдалось за тем, как крысы ищут кусок сыра в лабиринте:

- "сангвиническая" крыса быстро нашла сыр, изучила остальные места лабиринта и занялась другими делами (например, легла спать);
- "меланхолическая" крыса поискала сыр, не нашла, забилась в угол и сидит;
- "флегматическая" крыса очень медленно ищет сыр, постоянно отвлекаясь на другие дела (спит, умывается, чистится), в конце концов, находит сыр;
- "холерическая" крыса стремительно ищет сыр, мечась по лабиринту, многократно попадая в одни и те же места и всячески проявляя возбужденность и негодование.

## Типология Хейманса – Ле Сенна

Это достаточно удобная для применения в повседневной жизни типология, выделяющая 8 основных типов характера:

- нервный;
- сентиментальный;
- бурный;
- страстный;
- сангвинический;
- апатичный;
- флегматический;
- аморфно-беспечный.

При построении своей типологии Хейманс и Ле Сенна взяли три составляющих характера человека:

- эмоциональность* (определяет, насколько человек предрасположен к эмоциональным реакциям);

- *активность* (определяет степень потребности человека в действии);
- *первичность-вторичность натуры* (определяет, насколько долго человек находится "под впечатлением", т. е. насколько долго какие-либо впечатления, неважно, внутренние или внешние, продолжают влиять на человека. Если человек "первичен", то под впечатлением он остается недолго. На раздражители такой человек отвечает сразу, легко приспосабливается к окружающей действительности, не злопамятен, "легок на подъем"... "Вторичный" человек действует подобно аккумулятору, накапливая в себе различные впечатления. Обид быстро не забывает, хотя внешне может выглядеть спокойным. Редко сердится, но уж когда кто-то "переходит границы", его гнев бывает столь мощным, что может задеть не только объект гнева, а заодно и все, что находится в радиусе нескольких километров от "эпицентра взрыва").

Теперь приступим к конкретному рассмотрению каждого из типов.

Вначале перед описанием типа мы будем ставить формулу этого типа, которая будет состоять из трех букв:  $\mathcal{E}$ ,  $A$  и  $\Pi(B)$ . Перед буквами  $\mathcal{E}$  и  $A$  будет ставиться знак плюс или минус, что будет означать, к примеру, предрасположенность к эмоциям ( $\mathcal{E}+$ ) или, наоборот, низкую эмоциональную активность ( $\mathcal{E}-$ ). Если человек относится к первичному типу характера, то в его формуле личности по Хеймансу — Ле Сена будет буква  $\Pi$ , и буква  $B$ , если он — вторичный тип личности.

## Нервный тип

$\mathcal{E}+$ ,  $A+$ ,  $\Pi$

Это человек крайне эмоциональный. Очень сильно и моментально реагирует на внешние раздражители. Работает легко, но часто отвлекается. Монотонной работы не выносит. Точно так же ему не доставляет удовольствия спокойная домашняя жизнь — ему необходимы многочисленные друзья, ему все время нужно куда-то бежать, с кем-то ругаться, и с кем-то мириться. Люди с таким типом характера обладают хорошим и быстрым умом, но их не-

редко губит непоследовательность. Нервный тип достаточно позорителен.

## Сентиментальный тип

Э+, А-, В

Это тип мечтателя. Он тоже, как и нервный тип, весьма эмоционален, но если первый принадлежит к "первичной натуре", т. е. быстро меняет впечатления и не заикливается на них, постоянно ища новые, то сентиментальный тип — яркий представитель вторичного типа характера. Он долго и глубоко переживает все впечатления, возвращается в своей памяти к событиям многолетней давности, которые "вспыхнув в памяти" могут оказать серьезное влияние на его поведение в настоящем. Любит одиночество.

### Примечание

Мечтатели вообще любят одиночество. Причина этого в том, что они не стремятся во внешний мир, т. к. он может разрушить их грезы.

Сентиментальный тип достаточно трудолюбив, но очень "долго запрягает". Почти всегда живет будущим, как почти все мечтатели. Что естественно, потому что мечты — это всегда планы на будущее. По этой причине мало кто из мечтателей успевает что-либо существенное сделать в настоящем, а значит, и в жизни.

Люди этого типа не переносят не то что грубости, а малейшей нетактичности, в силу чего при общении с ними нужно быть очень осторожным, т. к. их глубоко и надолго может ранить самая безобидная фраза.

## Бурный тип

Э+, А+, П

Такой человек всегда пышет энергией. Импульсивен. Жизнерадостен. Имеет, как правило, много друзей, но нередко быстро их меняет. Непоследователен и анархичен, как внутри себя, так и в своих внешних проявлениях. Весьма изобретателен. Изобретательность бурного типа в сочетании с его неистощимой энергией может разрушить любые преграды. Но после "разрушения пре-

град" в каком-либо виде деятельности люди бурного типа остывают и ищут "новые высоты", которые и штурмуют в течение всей своей жизни. Такие люди незаменимы в различных кризисных ситуациях, при авралах, при ликвидации последствий аварий, т. к. могут долго работать практически без отдыха, и работать успешно.

## Страстный тип

*Э+, А+, В*

Это люди, которые увлечены какой-либо одной идеей, которой они отдают "всего себя без остатка". К своей единственной цели идут последовательно и решительно. Страстность этого человека проявляется во всем: в гневе, в семейной жизни, в которой он тоже однолюб, в привычках (у него их немного, но относится он к ним "страстно" и практически не меняет) и вообще во всем его образе жизни.

Страстный тип весьма упрям, поэтому успешно работать с ним можно только в случае совпадения позиций.

## Сангвинический тип

*Э+, А+, П*

Это активный тип человека. Тип характера — первичный, эмоции он свои не накапливает, но и не оставляет без внимания. Сангвиник легко подстраивается под различные жизненные ситуации, энергичен, раскован, умен. Это — человек дела. Он основателен и ответственен, неутомим и жизнерадостен.

## Апатичный тип

*Э-, А-, П*

Такой человек безразличен и апатичен ко всему, что он делает. В своей жизни руководствуется правилом "Поставили — стою, толкнули — пошел, положили — лежу". Правда, нужно сказать, что в работе достаточно исполнительен, в силу соблюдения указанного правила, но по этой же причине, естественно, совершен-



но безынициативен. Как правило, достаточно холодно относится к окружающим его людям. Правда не из-за того, что они ему чем-то неприятны, а сугубо из-за своей лени, которая управляет его эмоциями.

## Флегматичный тип

Э-, А+, В

Это человек исключительного спокойствия, мало подверженный эмоциям и чувствам. К окружающим холоден. Движения степенны и несколько замедленны. Малоразговорчив и необщителен. В работе методичен, точен, аккуратен и нетороплив. Точно так же обстоят дела и с манерой мышления, которая тоже методична, нетороплива, точна и аккуратна. Попытка убедить в чем-то такого человека "с лету с наскоку" бесполезна, т. к. для того, чтобы его в чем-то убедить, нужны веские основания. И только после их изложения, обязательно некоторое время подумав, он может принять то или иное решение.

## Аморфно-беспечный тип

Э-, А-, П

Это беззаботный человек, который может делать что-то, а может этого и не делать. Ленив и инертен. Живет только настоящим, не помня прошлое и не задумываясь о будущем. Все дела любит откладывать "на завтра". Совершенно непунктуален. Естественно, если он что-то вам пообещал, то об этом лучше забыть сразу, т. к. обещания он выполняет, только если ему очень долго о них напоминать.

## Пограничная типология

Психиатрическая больница — это место, где менее больные люди лечат более больных.

*Л. Н. Толстой*

В этой главе мы уже много говорили о том, что многие черты характера могут гипертрофироваться до такой степени, что они

станут уже патологичными. Где же та грань, за которой нормальный человек перестает быть нормальным? А может быть сверхнормальность — это тоже уже патология? Этот вопрос волнует ученых уже не первое столетие. Об этом написано много самых разных книг, дискуссия по этому поводу не прекращается и по сей день. Мы здесь рассмотрим одну из типологий пограничных состояний: типологию известного русского психиатра Петра Ганнушкина (1875—1933).

### **Примечание**

---

*Пограничной* эта типология называется потому, что рассматривает тех людей, которые находятся где-то между нормой и патологией, т. е. такие люди вроде бы еще и не больные, но уже явно и не здоровые.

Ганнушкин выделил следующие группы психопатий:

- циклоидов;
- шизоидов;
- астеников;
- параноиков;
- эпителептоидов;
- истероидов;
- неустойчивых психопатов;
- антисоциальных психопатов;
- конституционально глупых.

### **Примечание**

---

Сложно сказать, какой процент людей, страдающих психопатиями. По оценкам некоторых ученых, соотношение нормальных людей и психопатов составляет 50 : 50%.

И еще одно важное замечание перед тем, как мы непосредственно перейдем к рассмотрению различных психопатий. *Психопатия* — это не болезнь. Это именно пограничное состояние между здоровьем и болезнью. И тем более это не неизлечимая болезнь. Лечатся даже реальные психические болезни, к примеру, шизофре-

ния или маниакально-депрессивный психоз. А психопатия это просто предрасположенность к той или иной болезни. Образно говоря, представьте себе, обрыв связок в конечности, к примеру, при переломе. Это — травматическая болезнь. Но связки могут не порваться, а просто "потянуться". Да, это неприятно, но они просто растянуты, а не порваны. Можно и порвать, если потянуть дальше. Вот психопатия это и есть "растяжение связок". Только в нашем случае, под связками понимается одна из черт характера личности, которая "растянута". И точно так же, как в примере со связками, если эту черту и дальше усиливать (растягивать), то можно прийти к болезни.

## Группа циклоидов

В группе циклоидов Ганнушкин выделил еще четыре "подвида":

- конституционально-депрессивных;
- конституционально-возбужденных;
- циклотимиков;
- реактивно-лабильных психопатов.

## Конституционально-депрессивные

Это люди с **постоянно** пониженным фоном настроения (постоянно здесь — ключевое слово). Это пессимисты на всю жизнь. Земля для них — коллекция гробов, как говорил поэт С. Черный. Жизнь для них — сплошной траур. Они не видят ничего светлого в жизни, а во всем находят только мрачные стороны. Это вечно угрюмые, мрачные и неразговорчивые люди. Любое, даже самое радостное событие, они не воспринимают как радость. Почему? Потому что даже на самом пике радости они думают о том, что счастье мимолетно и снова скоро будет горе. Эти люди все время живут в ожидании несчастья. И несчастья, естественно, не заставляют себя ждать и приходят к ним. В работе эти люди, как правило, не добиваются серьезных успехов. По одной простой причине: в любой работе, которую необходимо сделать, они видят столько трудностей, которые нужно преодолеть, чтобы работа была сделана, что у них изначально опускаются руки.

**Примечание**

Конституционально-депрессивных еще называют *дистимными* личностями.

**Конституционально-возбужденные**

Эта группа психопатов являет собой полную противоположность вышеописанной группе конституциональных депрессивников.

**Примечание**

Таких людей еще называют *гипертимными* личностями.

Это всегда веселые, энергичные и предприимчивые люди, быстро откликающиеся на все новое. В обществе — это остроумные собеседники, общительные и приветливые люди, с которыми легко общаться. Как правило, это очень добрые люди.

...А где же тут психопатия, спросите вы? Ведь вышеприведенное описание — это описание весьма здорового человека. Да, это так. И положительных черт у конституционально-возбужденных действительно психопатов немало. Вся беда в том, что все эти положительные черты имеют свойство гипертрофироваться: общительность у них нередко переходит в болтливость или в потребность быть постоянно на виду, быть постоянно в центре внимания. Стремление к новому вкупе с предприимчивостью, которые не тормозятся критическим взглядом, перерастают в построение воздушных замков. Остроумие переходит в открытый и постоянный сарказм... Эти люди крайне непостоянны и их знания на поверку весьма поверхностны. В резко выраженных случаях та же болтливость может перейти в стремление спорить со всеми и по любому поводу: таких людей Ганнушкин назвал "несносными спорщиками". Эти люди нередко совершенно немотивированно обращаются в суды, пишут жалобы в различные инстанции...

Теперь внимание. Если диагноз конституционально-депрессивная психопатия, как правило, поставить не сложно, то в данном случае можно легко ошибиться, и навесить на веселого и жизнерадостного человека ярлык "конституционально-возбужденный психопат", коим он может не быть. Дело в том, что с первого взгляда опознать конституционально-возбужденного психопата не всегда можно. Для точной характеристики человека нужно понаблю-

дать. К примеру, перед нами веселый, энергичный и предприимчивый человек, быстро откликающийся на все новое. В обществе — остроумный собеседник, общительный и приветливый с людьми человек. Любит разнообразную деятельность: работает экономистом, увлекается музыкой, рукопашным боем, пишет стихи... Кто он — психопат? Нередко, даже некоторые психиатры как только видят что человек занимается не каким-то одним видом деятельности, а семью сразу, ставят ему диагноз "конституционально-возбужденная психопатия". И нередко ошибаются. Потому что, для того чтобы поставить такой диагноз, человека нужно понаблюдать. Посмотрим за нашим экономистом. А он ведь преуспел во всех своих видах деятельности: по экономике написал ряд серьезных научных работ, успешно работает генеральным директором, на гитаре играет прекрасно, а не на "трех блатных аккордах" во всех случаях, кандидат в мастера спорта по рукопашному бою... Это — не конституционально-возбужденный психопат, а просто разносторонне одаренный человек. Посмотрим на другого человека. Та же блестящая одаренность и остроумие, та же разносторонность. Но... В школе учился крайне плохо, несмотря на свои блестящие способности. Пошел заниматься музыкой и бросил через два месяца, напрягся и поступил в ВУЗ после школы, но ушел со второго курса недоучившись. А вот здесь уже не исключена психопатия: человек при хороших данных не доделывает до конца ни одного дела. Третий пример. Этот человек еще и в тридцать лет не мог себя найти. Он успел поработать слесарем, горным инженером, агрономом, инструктором-альпинистом, но ни одну из этих деятельностей не считал своей профессией: какие-то из них ему просто не нравились, а какие-то нравились, но это было скорее любительство, нежели профессионализм. При всей этой своей непостоянности он легко обучался, легко осваивал новое, был приятным общительным человеком. Похоже на конституционально-возбужденного психопата, не правда ли? Только... Не похоже потому, что это отрывок из биографии всемирно известного вулканолога Г. Тазиева. Который действительно перепробовал множество профессий, пока в 1947 году в возрасте 33 лет не увидел извержение вулкана. А после этого, как он сам пишет, "моя судьба была предрешена — я заболел вулканологией". А мы чуть было не отнесли его к од-

ной из групп психопатов, к которым он не имеет ровным счетом никакого отношения. Наоборот — это был блестящий, здоровый как в умственном и физическом плане, человек. Просто достаточно долго искавший свое истинное призвание.

Мы эти три примера привели для того, чтобы показать, что мир человека слишком многообразен, и как нередко можно ошибиться "с лету с наскоку" отнеся человека к той или иной типологии.

## **Циклотимики**

Это люди с многократной сменой настроения от возбуждения (подъема) до депрессии (спада). В этих людях как бы присутствуют оба рассмотренных выше состояния (дистимность и гипертимность), между которыми у них и происходят колебания. Такой человек, подвижный, энергичный и общительный может резко стать подавленным и пессимистичным. Причем без всяких внешних причин. Это и есть циклотимия: резкие перепады настроения между двумя полюсами: гипертимностью и дистимностью.

## **Реактивно-лабильные (эмотивно-лабильные) психопаты**

Это такая группа психопатов, которые являются по своей природе циклотимиками, но колебания настроения у них совершаются более резко и чрезвычайно часто: иногда по нескольку раз на дню. К таким людям нужно относиться как к капризному цветку в оранжерее: к нему нужен особый подход. Малейшее неприятное чувство (к примеру, вы не согласитесь с его мнением) резко переводит его в подавленное настроение. Правда, ненадолго. Достаточно сообщить какую-то радостную весть, и он из этого состояния тут же выйдет, и станет бодрым, радостным и энергичным. Таких людей Ганнушкин называл "капризные недотроги".

## **Группа шизоидов**

О шизоидах мы достаточно подробно говорили, когда рассматривали типологию Кречмера. Здесь добавим лишь, что основная черта шизоидной психопатии — это аутистическая оторванность

такого человека от реального внешнего мира. В связи с этим, шизоиду крайне сложно бывает понять других людей, из чего и вытекает его нередко причудливое и странное поведение в обществе. Вспомнить того же Дон Кихота.

### ***Примечание***

Если у вас имеется сотрудник шизоид, то работать с ним чрезвычайно трудно. Эти люди почти никогда не следуют чужим указаниям, упрямо и последовательно выполняя все так, как им кажется нужным. Какими соображениями они при этом руководствуются, нередко вообще нельзя понять. У шизоидов отсутствует "чутье действительности", поэтому они нередко бестактны и не могут считаться с интересами других. Иногда шизоиды вообще не могут работать под чьим бы то ни было руководством. Они также могут внезапно и без повода отказаться от выполнения какой-то бы то ни было работы, ничего не аргументируя. Все эти "перекосы" в поведении шизоида приводят к тому, что они не часто достигают жизненного успеха, что их озлобляет, и еще больше дистанцирует от реального мира.

## **Группа астеников**

Астеники подразделяются на два типа:

- *неврастеников*;
- *психастеников*.

В дословном переводе неврастения означает "нервная слабость", а психастения — "душевная слабость". Из перевода ясно, чем неврастеники отличаются от психастеников: у неврастеников имеет место слабость нервной системы, их нервная система легко возбудима и также легко и быстро истощаема. У психастеников — "слабость души и слабость воли". Эти люди боязливы и крайне нерешительны.

Вам наверняка не раз встречались люди, жалующиеся на постоянные головные боли, постоянную усталость, разбитость, дискомфорт в области сердца... Это — неврастеники. Если при этом такой человек заиклен на своем здоровье, то перед нами неврастеник-ипохондрик, который всем и вся жалуется на свое плохое здоровье, каждому встречному норовит рассказать историю своей болезни. Как правило, неврастеники люди раздражительные и

легко возбудимые. Их может возбудить любая мелочь, которая на полдня выведет их из себя. Из-за сущей ерунды они могут настолько себя "накрутить", что у них обостряются все их психосоматические заболевания.

### **Примечание**

*Психосоматические заболевания* — это болезни организма, причиной которых является разлад в психике. Классическое психосоматическое заболевание — вегето-сосудистая дистония. По себе знаю, пока не наведешь порядок в своей голове, никакими лекарствами, хоть самыми суперсовременными ее не вылечишь. Важно то, что психосоматическое заболевание — это не болезнь психики или нервной системы, это вполне реальное заболевание какого-то органа, причиной которого явились "неполадки в психике". К примеру, астеники часто страдают язвенной болезнью желудка и двенадцатиперстной кишки. Которая вполне реальна: кровотечение в случае прободения язвы может в несколько часов отправить человека в "лучшие миры". Но причина этого заболевания у астеников не в том, что язва образовалась, к примеру, вследствие ожога слизистой желудка (глотнул человек уксуса случайно), а в том, что весь его астенический образ жизни, слабость психики или нервной системы приводит к образованию язвы. Глубокое заблуждение многих из нас, что психика отдельно, а тело отдельно. Это не так. Психическим усилием, усилием разума можно вызвать теплоту или холод в любом участке нашего тела. Те, кто владеет аутотренингом, это прекрасно знают. А все остальные могут в это поверить, вспомнив, как в момент, к примеру, страха, у некоторых из нас появляется испарина на лбу, расширяются зрачки, начинается учащенно биться сердце, немеют конечности... Это типичные психосоматические реакции. Страх — это психическая реакция, которая тем не менее вызвала кучу вполне реальных изменений в жизнедеятельности организма (учащенное сердцебиение и т. д.). Вот примерно по такому же принципу возникают психосоматические заболевания. Если у человека в голове одни отрицательные эмоции, он просто не может не заболеть чем-нибудь. В качестве "чего-нибудь" могут выступать самые различные заболевания: и язвы разных отделов пищеварительного тракта, и ишемическая болезнь сердца, и болезни печени и т. д. (Поэтому я никогда не обижаюсь и не отвечаю желчным и злым людям. Я знаю, что у них столько "психосоматики", что они представляют собой ходячее пособие для студентов мединститутов.) Естественно, излечить психосоматические заболевания не удастся, пока не наведен порядок в голове. Если же психика не в порядке, то можно годами и безуспешно лечить такие заболевания: оперироваться по поводу язвы, глотать корвалол, пить транквилизаторы...



Неврастеники, как правило, весьма неглупые люди. В работе они нередко очень блестяще начинают то или иное дело, но доделать его с тем же блеском до логического завершения им не удастся, т. к. их подводит здоровье.

Отличительный признак всех астеников (и невро и психо) являются вспышки гнева. Которые, впрочем, вполне объяснимы. Как мы уже говорили, астеники не выносят длительного напряжения, быстро утомляются, остро реагируют на различные, даже самые мелкие помехи. Это им очень мешает в их деятельности. Будучи же не обделенными умом, они понимают, что другие люди, у которых нет этих отрицательных качеств, уже давно и во многом их обошли, хотя по части ума совершенно их не превосходили. А поскольку астеники, как правило, имеют весьма высокую самооценку, их это "бесит", и вспышки гнева — это разрядка. Подчиненные астеники, как правило, не могут возразить, если на них чуть-чуть надавить. Эти отрицательные эмоции тоже накапливаются, и они разряжаются на тех, кто не может им ответить: на семье, на тех, кто у них в подчинении, и т. д.

### **Примечание**

---

Работать с астениками по этой причине весьма не просто. Они, с одной стороны, не могут постоять перед вышестоящим начальством за коллектив, т. к. перед этим самым начальством пребывают, как правило, в угнетенном состоянии, а с другой стороны, они на этом же коллективе потом срывают злость на то, что не смогли по достоинству ответить начальству.

Главной особенностью психастеников является постоянная нерешительность и склонность к сомнениям. Психастеники — робкие и боязливые люди. Они негативно относятся ко всему новому и незнакомому, потому это новое и незнакомое они очень боятся.

### **Примечание**

---

Неврастеник, в отличие от психастеника, наоборот любит все новое в силу большой возбудимости своей нервной системы. Другим отличием психастеников от неврастеников является то, что неврастеники, как правило, бурно реагируют на настоящее, тогда как психастеники до ужаса боятся и того, что может произойти в будущем.

Психастеники очень стеснительны, и в силу этого часто не могут сделать то, что они считают необходимым: выругаться, когда это нужно, поблагодарить за оказанную помощь. Если они дадут деньги в долг, они потом не решатся попросить этот долг вернуть, а когда им его вернут (через три года, хотя брали на три дня), то они могут начать благодарить этого человека.

Астеников очень просто отличить по их астеническому телосложению. В терминах типологии Шелдона (см. ранее в *разд. "Зависит ли характер от строения тела или типология Шелдона" этого приложения*), это, как правило, церебротонические эктоморфы.

## **Ананкастическая психопатия**

В этом ряду будет уместно описать еще так называемую ананкастическую психопатию, которая очень нередко сопровождает психастению, но может быть развита и сама по себе. Проще говоря, ананкасты, — это люди, многократно проверяющие, правильно ли они выполнили то или иное действие и выполнили ли его вообще. Такой человек может не выйти из квартиры, т. к. он несколько десятков раз проверит, выключен ли утюг, закрыт ли газ, погашен ли свет и т. д. Человек с ананкастической психопатией многократно проверяет и перепроверяет все свои действия и решения, но при этом никак не может сделать решающий шаг. Это человек, который никак не может вытеснить свои сомнения, для того, чтобы сделать какое-то конкретное действие (к примеру, выйти из той же квартиры). Разумеется, здесь мы описали крайний вариант. При мягких стадиях развития такой психопатии — это педантичные люди, которые могут прекрасно работать бухгалтерами, финансистами, в общем это люди тех профессий, где необходимо "буквоедство" и четкое соблюдение формальных требований.

### ***Примечание***

Ананкастическая психопатия еще иногда называется *обсессивно-компульсивным расстройством личности*.

Ананкасты по сути — те же психастеники. Ананкастический вариант психастенической психопатии весьма распространен. Это

люди, которые постоянно во всем сомневаются, и не могут сделать ничего конкретного.

## Группа параноиков

Основное свойство параноиков — это их склонность к образованию сверхценных идей, которым они подчиняют всего себя и, нередко, тех людей, которые оказываются поблизости. Сверхценные идеи могут быть самыми разными, главное здесь то, что, во-первых, эта идея заполняет всю психику параноика, а во-вторых, как правило, все сверхценные идеи параноиков так или иначе являются идеями об исключительном значении собственной личности в этом мире. Исходя из этого, вполне понятно, почему основными чертами характера параноиков является их чрезмерное самолюбование, сомнение и самодовольство.

Параноики — весьма узкие люди в том плане, что все, что напрямую не касается их личности, не имеет для них ценности. Аналогично и окружающих людей параноики оценивают только с точки зрения того, как этот человек думает о параноике. Если он не согласен в чем-то с параноиком, то в лучшем случае это просто глупый человек, в худшем — личный враг параноика, на уничтожение которого он может бросить все доступные ему силы.

### Примечание

Вспомним Сталина... Типичный пример параноика. Диагноз, поставленный ему впервые великим русским психиатром В. М. Бехтеревым, за что он и поплатился: "поел грибочков", после чего его и не стало. Бехтерев назвал Сталина "сухоруким пациентом с классической паранойей". ...Смотришь телевизор, и понимаешь, что студентам-психиатрам можно не ходить в психбольницы. Когда я слышу, как люди собираются на митинги и кричат "Свободу мистеру Х!", мне хочется, вслед за телеведущим В. Соловьевым, закричать: "Люди, вы что, сошли с ума?! Вы не видите, кто это? Вы можете не разбираться в психопатиях, но каждому по силам купить газеты, сопоставить ряд факторов и понять, что многим олигархам на дни рождения дарят трупы их личных врагов...". После ряда подобных случаев я уверился в мысли, что многие из нашего общества глубоко запрограммированы. Потому что только очень сильно "напрограммировавшись" можно голосовать за людей, чьи сыновья на спор, что "им после этого ничего не будет", на своих авто сшибают людей на проезжей части.

Тех, кому доведется встретиться с параноиком, предупреждаю, что это крайне мстительные и злопамятные люди. Мстить тем, кто не согласен с их мнением, они считают своим долгом. Причем психопаты этого вида крайне настойчивы в исполнении своих решений и способны к большим волевым усилиям, направленным на исполнение принятого решения. А вступить в столкновение с параноиком очень просто: достаточно малейшего факта непризнания его исключительных дарований, чтобы стать его личным врагом. Причем параноик видит эти "факты непризнания" в малейших, с его точки зрения, проступках. Поэтому постарайтесь не вступать в борьбу с параноиком, если на это нет крайне серьезных оснований, — для того, чтобы отомстить, он не остановится не перед чем. Да, конечно, это крайняя стадия паранойи. Кстати, пока параноик не дошел до этой стадии, он может быть очень полезным работником: в своей области деятельности он будет работать очень упорно, аккуратно и педантично, не отвлекаясь ни на какие посторонние проблемы.

## Фанатики

Фанатики относятся к группе параноиков. Это люди одной идеи, которой они посвящают самих себя. Отличие фанатиков от параноиков лишь в том, что фанатики не выдвигают на передний план свою личность, а могут служить какой-либо идее, целью которой не обязательно может быть доминирование своей личности над всем и вся. Типичный пример фанатика — А. Гитлер.

## Группа эпилептоидов

Основными свойствами этой группы психопатов являются следующие:

- крайняя раздражительность, вплоть до приступов неуправляемой ярости;
- приступообразные расстройства настроения, как правило, проявляющиеся в тоске, страхе, злобе;
- власть инстинктов над здравым смыслом.

Если возбудимость у эпилептоида имеет легкую степень, то можно говорить просто о возбудимой личности, в случае тяжелых форм проявления — это эпилептоидная психопатия.

Отличить эпилептика от того же холерика, у которого тоже взрывной темперамент, можно по тому, что у холерика приступы "взрыва" быстро проходят, аффекты же эпилептиков очень сильны и продолжительны. Кроме того, холерики "взрываются сразу" (вспомните карикатуру Бидструпа), эпилептики вначале "долго кипят", т. е. если вы чем-то раздражили холерика, то он взорвется тут же, а эпилептик может в момент раздражения ничем не выказать своего состояния. Он взорвется, когда "докипит": это словно паровой котел, которому, для того чтобы взорваться, нужно основательно покипеть, а вот "в точке кипения" достаточно малейшего раздражителя, чтобы все "взлетело на воздух".

В семье такие люди могут быть чрезвычайно неуживчивыми: они устраивают скандалы по любому малейшему поводу. Из-за разбитой посуды, плохо сваренного блюда, из-за того, что кто-то встал на их пути, когда они пытались пройти в дверь, из-за того, что кто-то из членов семьи пришел домой не вовремя, и т. д.

Эпилептоидный характер обнаруживается еще в детстве. Дети-эпилептики могут часами плакать, и ничто не может их успокоить, могут также обнаружиться и садистские наклонности: к примеру, издевательства над младшими братьями и сестрами, еще не способными дать отпор. В подростковом возрасте эпилептики заметны по спонтанным вспышкам ярости, которая может достигать крайних пределов: в приступе ярости подростки-эпилептики могут забить человека до смерти. Важный момент: вспышки ярости у эпилептиков не постоянны. Это именно "вспышки". Которые наступают в тот момент, когда "котел" перегревается. В обычном же состоянии это могут быть весьма добрые люди, причем их доброта всепоглощающая, — такая же, как и их ярость в момент гнева. Это люди, ни в чем не знающие меры: ни в ярости, ни в доброте, ни в безумной храбрости, ни в любви...

## Группа истероидов

Главными особенностями истероидных психопатов (истерических личностей), по Ганнушкину, являются следующие:

- стремление любым способом обратить на себя внимание окружающих;

□ отсутствие объективной оценки как по отношению к себе, так и по отношению к окружающим людям.

Очень образно охарактеризовал истероидов немецкий психолог К. Ясперс, назвав их людьми, которые "стремятся казаться больше, чем они есть на самом деле".

Истероидам необходимо, чтобы о них говорили, причем неважно, какими средствами они добиваются этой известности. Это нередко лживые и показушно-театральные люди. Да, истерик может отличиться, произнеся зажигательную речь, совершив какой-то подвиг (главное, чтобы он был "мгновенным", — на длительные усилия истерик не способен), но его горе в том, что в его личности не хватает глубины для того, чтобы привлечь внимание окружающих к своей личности на более-менее продолжительное время. Многие из таких людей не достигают умственной и духовной зрелости даже в пожилом возрасте.

Вспоминаю одну сотрудницу... При первом знакомстве она кажется обворожительной: мягкие манеры, вкрадчивый голос, детская непосредственность в общении. Постепенно вскрываются отрицательные черты, главными из которых являются неестественность и фальшивость. Каждый ее жест, каждое движение были рассчитаны на зрителя. Потом стала видна ревнивость по отношению к успехам других, что, в общем-то, понятно: истерик не переносит, когда кому-то уделяется больше внимания, чем ему. Эта дама больше всего боится равнодушия, и если к ней относиться равнодушно, — это самое главное для нее наказание: равнодушию она скорее предпочтет лютую ненависть, которую и пытается изо всех сил вызвать. Не дождется... Она с удовольствием предложит свою помощь, если в процессе оказания оной она будет на виду. Такие люди даже на похоронах стремятся быть в первых рядах, чтобы все видели как они убиты горем... А сразу после похорон они могут рассмеяться какой-то шутке понравившегося им человека, на которого они хотят произвести впечатление.

Истерики, — люди, которых пока гладишь "по шерсти", можешь стать самым близким для них человеком, но стоит только чуть-чуть с ними в чем-то не согласиться, "погладить против шерсти", и ты уже злейший враг.

Истерики очень любят всякие сплетни и слухи. Нередко они становятся превосходными интриганам.

Если истероидному человеку удастся вызвать вокруг себя суету (к примеру, "упав в обморок"), то он ей просто наслаждается. Когда он видит, что вокруг него все бегают, суетятся, охают и ахают, для него это мгновения блаженства. Очень часто истерики инсценируют самоубийства, как правило, с обязательными "предсмертными записками", в которых написано что-то театральное, к примеру, "я погибаю для того, чтобы ты мог жить". Иногда эти записки обвинительные: "в моей смерти винить...", "если бы ты меня любил, я бы жила" и т. д. Очень часто истерики шантажируют своих близких угрозами или попытками самоубийства, заставляя их чувствовать свою вину.

Среди профессий, в которых истерики могут проявиться "на полную катушку", в первую очередь, следует отметить профессию артиста. Среди истероидов много поистине гениальных артистов театра и кино, которых хлебом не корми, дай побыть на публике.

## Патологические лгуны

Если у истерика потребность привлекать к себе внимание, или, как говорил Ганнушкин, "ослеплять других людей блеском своей личности", соединяется с богатым воображением, то из них получаются люди, которых Ганнушкин назвал *патологическими лгунами*. Это люди не без способностей. Они могут казаться эрудированными, широко образованными, и с удовольствием говорят окружающим об этих своих исключительных особенностях:

— М-да... Конечно, в годы моей учебы в университете... Да-да. Я забыл вам сказать, что у меня классическое университетское образование. Можно сказать, одно из лучших в стране.

Только на поверку оказывается, что университетов эти люди либо вовсе не заканчивали, либо с трудом осилили заочное отделение.

И так во всем.

— Вот помню, мы ходили на медведя. Да, было дело. Хорошая была заварушка. Честно скажу, если бы я тогда не среагировал, нас бы всех уже не было...

Самая характерная особенность патологических лгунов в том, что они не могут держать в узде свое богатое воображение. Лгут они мастерски, сами порой забывая, где ложь, а где нет. Причем, что интересно, лгут они совершенно без всякого повода, вернее только лишь с одним поводом: поразить воображение собеседника своей собственной личностью. Они с удовольствием рассказывают о своих "высоких должностях", "больших связях", "несметном богатстве" и т. д.

## **Группа неустойчивых психопатов**

Этот термин, надо сказать, недостаточно определен, и разные психологи и психиатры могут употреблять его в разном объеме. Мы здесь вслед за Ганнушкиным обозначим этим термином слабовольных и слабохарактерных людей, которые очень легко попадают под влияние среды, как правило, дурной. И в этой среде они быстро спиваются, становятся наркоманами, могут стать мелкими преступниками (мошенниками, к примеру). Это люди без каких-то интересов и привязанностей. Они могут быть неплохими собеседниками, хорошими товарищами. Если они попадают в хорошую среду, где не принято употребление спиртного, а нужно много трудиться, то они вполне могут "идти в ногу с остальными", ничем однако при этом от них не выделяясь ни в ту, ни в другую сторону. Хотя иногда могут и выделиться, — своей безалаберностью, неаккуратностью и ленью.

Опознать неустойчивого психопата можно с детства: каких-то успехов он может добиться только при жестком контроле со стороны взрослых, малейшее послабление контроля приводит к тому, что человек снова перестает заниматься. Аналогичная ситуация и во взрослой жизни: если такой человек попадет в "ежовые рукавицы" (мужа, жены, начальника), то может вполне благополучно жить и приносить пользу себе, близким и обществу. Но "держать в узде" такого человека нужно постоянно. Стоит только "ослабить хватку", и "все пойдет под гору": снова будет "вино, женщины и карты". Если же такому человеку не попалась "жесткая рука", то к взрослой жизни он уже, как правило, становится хроническим алкоголиком или наркоманом.



### ***Примечание***

---

Да, психиатрами этот тип описан достаточно поверхностно, и слишком многих под него можно подогнать. Поэтому небольшое уточнение. Психопатия в данном случае в том, что человек не принадлежит сам себе. Абсолютно. Он такой, какова окружающая среда. В этом и есть суть данного отклонения от нормы. Неустойчивый психопат — это как колобок, которого куда толкнешь, туда он и покатится. Или как говорится в поговорке "нас поклали — мы лежали, нас пинули — мы пошли".

## **Группа антисоциальных психопатов**

Из названия уже понятно, что это люди, не признающие никакие социальные нормы. Чтобы было понятно, что это за люди, правда, людьми их можно назвать с большой натяжкой, приведу пример.

...Он с детства был грубым и злым. Еще в раннем детстве он обнаружил у себя склонность к мучительству животных. Он ни к кому не был привязан — даже к самым близким людям. На добро он мог ответить увесистой оплеухой, после чего он громко смеялся и говорил: "Заберите свое добро и отдайте его другим". Если же ему добра не давали, он на это отвечал еще более увесистой оплеухой. Он мог плюнуть в лицо матери, ударить ее по голове сковородкой, мог начать крушить мебель и бить посуду даже при самой незначительной ссоре, мог метнуть нож в своего товарища из-за одной неверно сказанной фразы.

### ***Примечание***

---

Причем все это делается не из-за гнева (это удел эпилептоидных психопатов), а из-за желания хоть в чем-нибудь досадить окружающим.

Он ненавидел своего отца, потому что тот пытался хоть как-то держать его "в рамках". Иногда он мечтал, как убьет своего отца. Он вообще мечтал убить любого, кто делал ему замечания по поводу его антисоциального поведения.

### ***Примечание***

---

И нередко такие люди не только мечтают об этом, но и претворяют свои мечты в жизнь.

...Вот примерно таков портрет антисоциального психопата. Это грубые и злые люди, полностью лишенные любых моральных норм, духовно нищие. Это — страшные люди. По сути — это "бешеные собаки", остановить которых можно лишь физически их уничтожив. Это люди, у которых преобладают лишь низменные инстинкты. С таким человеком, еще раз повторюсь, бесполезно разговаривать.

# Предметный указатель

## С

CRM 56

## Р

PR 73

## А

Агитатор 228  
Агитация 228  
Амбаверты 298  
Антилидер 228  
Астеники 340  
Атака типа DDoS на социальном уровне 64  
Аттракция 14  
Аутогенная тренировка (аутотренинг) 129

## В

В-блокировка 151  
Ведение собеседника 205  
Виктим 180  
Виктимология 180, 275  
В-исключительность 155, 156  
Висцеротонический тип 318

Висцеротония 318  
В-постоянность 155

## Г

Генератор Вуда 75  
"География толпы" 83  
Гиперманиакальное состояние 297  
Гипертимные личности 337  
График Девиса 243  
Гринмейл 64  
Группа 216  
◇ неформальная 221

- алкогольно-сексуальная 224
- культурно-развлекательная 222
- типы 221
- учебно-карьеристская 222

◇ референтная 225  
◇ формальная 221

Групповая динамика 227  
Групповой процесс 227  
Группы психопатий 335

## Д

Д-блокировка 154  
Дигиталы 202  
Д-исключительность 155, 156  
Дистимные личности 337  
Д-постоянность 155

## З

Закон 50  
◇ контрастов 282  
◇ Края (Эббингауза) 281  
◇ Миллера 281  
◇ об объеме оперативной памяти человека 281  
◇ Оллпорта—Постмана 93  
Закошмаривание предприятия при редерской атаке 63

## И

Имитация бренда 58  
Индекс соматотипа человека 317  
Интрига 227  
Интроверты 296  
◇ интуитивные 305  
◇ мыслительные 302  
◇ осязающие 304  
◇ чувствующие 304

## К

Кевин Митник 7  
Клакеры 104  
Компьютерная система 10  
Конвенции 246

Консолидированный пакет 64  
Концепция Томаса Стили 232  
Кража баз данных 14, 52  
Кречмер Э. 311

## Л

Ларри Константин 1  
Леви 323  
Личности:  
◇ дистимные 337  
◇ гипертимные 337

## М

Мезоморф 316  
Мерчандайзер 117  
Миноритарные акционеры 63  
Мишень воздействия 14  
Модерирование 89  
Музыкальный танк 85

## Н

Невербальное общение 262  
Неврастеники 340  
Нейролингвистическое программирование (НЛП) 199  
Ник 88  
Никнейм 88

## О

Обратная социальная инженерия 21  
Обсессивно-компульсивное расстройство личности 343  
Оказионная толпа 73, 83  
Осведомитель 227  
Отзеркаливание 205  
Отстройка от собеседника 206

**П**

- Паранойя 344
- Патологические лгуны 348
- Периферия толпы 83
- Пиар 73
- Подстройка к собеседнику 203
  - ◇ с отставанием по фазе 204
- Правило Сократа 286
- Преюдиция 66
- Принцип ледокола 283
- Пространственные зоны общения 236
- Протокол ARP 62
- Психастеники 340
- Психоз:
  - ◇ циркулярный 311
  - ◇ маниакально-депрессивный 311
- Психология:
  - ◇ паранатальная 190
  - ◇ социальная 215
- Психопатия 335
  - ◇ ананкастическая 343
  - ◇ истероидная 346
  - ◇ эпилептоидная 345
- Психопаты:
  - ◇ антисоциальные 350
  - ◇ конституционально-возбужденные 337
  - ◇ конституционально-депрессивные 336
  - ◇ неустойчивые 349
  - ◇ реактивно-лабильные 339
  - ◇ эмотивно-лабильные 339
- Психосоматические заболевания 341

**Р**

- Раппорт 205
- Р-блокировка 153

- Рейдерская атака 62
  - ◇ признаки 68
- Рейдерские наезды 19
- Рейдеры 62
- Р-исключительность 155
- Р-постоянность 155

**С**

- Сенсорные предикаты 200
- Система соматотипирования 317
- Системы представления в НЛП 199
  - ◇ аудиальная система 200
  - ◇ аудиально-дискретная система 201
  - ◇ визуальная система 200
  - ◇ кинестетическая система 201
- Скрипт (сценарий) 179, 180
- Скриптовое перепрограммирование 181
- Скриптовый анализ 179
- Скрытый допрос 41
- Служба DNS 62
- Слух 92
  - ◇ закон Оллпорта—Постмана 93
  - ◇ основной закон распространения 92
  - ◇ распространение слухов 92
- Соляной кризис 76
- Соматотип 317
- Соматотонический тип 319
- Соматотония 318
- Социальная инженерия 2, 7, 10, 21, 48
  - ◇ области применения 28
- Социальное программирование 21, 73
  - ◇ программа "взаимопомощь" 102
  - ◇ программа действия авторитета 112

- ◇ программа социального подражательства 103
- ◇ программа уступчивости 101
- ◇ психологические основы 98
- Способы защиты от атак фишеров 59
- Структура личности человека по Берну 150
- Схема Шейнова 13
- Сценарное перепрограммирование 181, 182

## Т

- Тактика гринмейлеров 71
- Тест Дембо 279
- Типология:
  - ◇ Кречмера 311
  - ◇ Леви 323
  - ◇ Пограничная 335
  - ◇ Хейманса — Ле Сенна 330
  - ◇ Хорни 321
  - ◇ Шелдона 316
  - ◇ Юнга 296
- Типы темперамента 328
- Толпа 216, 237
  - ◇ активная (действующая) 247
    - агрессивная 247
    - паническая 248
    - повстанческая 250
    - стяжательная 250
  - ◇ виды по типу поведения людей 246
  - ◇ конвенциональная 246
  - ◇ особенности поведения человека 251
  - ◇ свойства 251
  - ◇ случайная (оказионная) 246
  - ◇ экспрессивная 247
  - ◇ экстатическая экспрессивная 247

- Трансакция 158
  - ◇ конфликта 164
  - ◇ параллельная 162
  - ◇ параллельная второго типа 161
  - ◇ параллельная первого типа 160
  - ◇ пересекающаяся 162
  - ◇ по линии В — В 159
  - ◇ по линии Д — Д 159
  - ◇ по линии Д — Р 161
  - ◇ по линии Р — Д 161
  - ◇ по линии Р — Р 159
  - ◇ скрытая 166
  - ◇ угловая 173
- Тренинг сензитивности 215
- Треугольник:
  - ◇ драматический 196
  - ◇ Карпмана 196
  - ◇ судьбы 196

## У

- Установка 206

## Ф

- Фарминг 61
- Федеральная антимонопольная служба (ФАС) 77
- Фишинг 56
  - ◇ комбинированный 58
  - ◇ онлайнный 58
  - ◇ почтовый 57
- Формула Оллпорта—Постмана 93

## Х

- Хорни К. 321
- Хронофаг 202
- Хэшированный пароль 61

**Ц**

- Цель скриптового анализа  
182  
Церебротонический тип 319  
Церебротония 318  
Циклоидность 313  
Циклотимность 313  
Циркулярная реакция 238

**Ч**

- Человеческий брандмауэр  
(файрвол) 12  
Человеческий фактор  
в программировании 1

**Ш**

- Шелдон У. 316  
Шизоидность 313  
Шизотимность 313  
Шизофрения 311  
Шкала Кречмера 312

**Э**

- Эго-состояния 149  
Эксперимент:  
◇ Лангера 99  
◇ Латане—Дарлея 110  
Экстраверты 296  
◇ интуитивные 309  
◇ мыслительные 305  
◇ осязающие 308  
◇ чувствующие 307  
Эктомедиаал 320  
Эктоморф 317  
Эндоморф 316  
Эффект:  
◇ близости 213  
◇ Вертера 184  
◇ ореола 211

**Ю**

- Юнг Карл Густавович 296

**Я**

- Я-состояния 149

**Кузнецов М. В., Симдянов И. В.**

**СОЦИАЛЬНАЯ ИНЖЕНЕРИЯ  
И СОЦИАЛЬНЫЕ ХАКЕРЫ**

**Группа подготовки издания:**

Главный редактор	<i>Екатерина Кондукова</i>
Зам. главного редактора	<i>Евгений Рыбаков</i>
Зав. редакцией	<i>Григорий Добин</i>
Редактор	<i>Юрий Рожко</i>
Компьютерная верстка	<i>Ольги Сергиенко</i>
Корректор	<i>Зинаида Дмитриева</i>
Дизайн обложки	<i>Инны Тачиной</i>
Зав. производством	<i>Николай Тверских</i>

Лицензия ИД № 02429 от 24.07.00. Подписано в печать 22.09.06.

Формат 60×90<sup>1/16</sup>. Печать офсетная. Усл. печ. л. 23.

Тираж 2000 экз. Заказ №

"БХВ-Петербург", 194354, Санкт-Петербург, ул. Есенина, 5Б.

Санитарно-эпидемиологическое заключение на продукцию  
№ 77.99.02.953.Д.006421.11.04 от 11.11.2004 г. выдано Федеральной службой  
по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Отпечатано с готовых диапозитивов  
в ГУП "Типография "Наука"  
199034, Санкт-Петербург, 9 линия, 12