



Взять под контроль свои и чужие эмоции

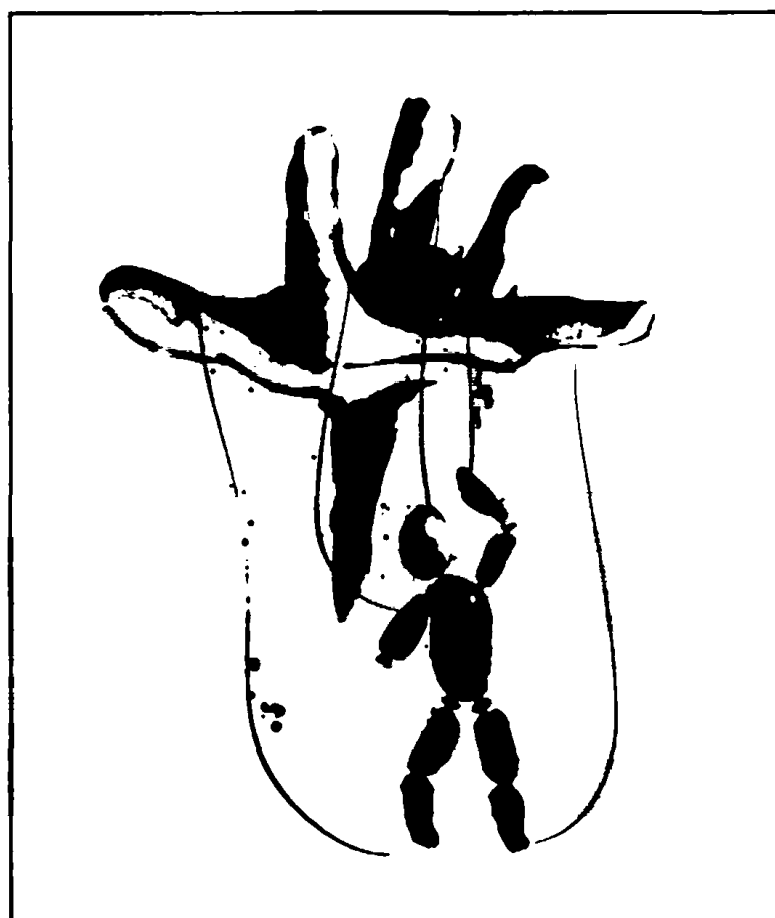
Перейти из разряда безотказных в разряд тех,
кому невозможно отказать

Научиться строить доверительные отношения
с кем угодно

Стать проницательнее и коммуникабельнее

В. Б. Шапарь

Психология манипулирования



ИЗ МАРИОНЕТКИ
В КУКЛОВОДЫ

УДК 159.9
ББК 88.5
Ш23

Никакая часть данного издания не может быть
скопирована или воспроизведена в любой форме
без письменного разрешения издательства

Дизайнер обложки *Евгений Ухов*

ISBN 978-966-14-4314-2 (Украина) (доп. тираж)
ISBN 978-5-9910-2248-4 (Россия) (доп. тираж)

- Книжный Клуб «Клуб Семейного Досуга», издание на русском языке, 2013
- Книжный Клуб «Клуб Семейного Досуга», художественное оформление, 2013
- ООО «Книжный клуб "Клуб семейного досуга"», г. Белгород, 2013

Введение

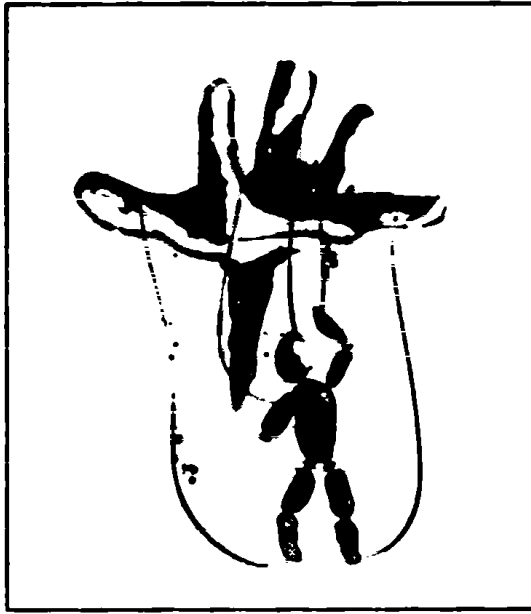
Каждому ослу известно, что смысл жизни следует искать в морковке, висящей перед носом, а не в трудах Аристотеля.

А. Македонский

Многие из нас часто сталкиваются с ситуациями, в которых требуется воздействовать на другого человека. Руководители разного ранга, продавцы, менеджеры, воспитатели, врачи, родители считают, что воздействие на других является их прямой обязанностью. Однако не все умеют это делать. Многие пытаются воспользоваться самыми разными рекомендациями из смеси гипноза, НЛП (нейролингвистического программирования), суггестии, при этом не имея ни малейшего понятия о том, что это такое. Часто это осложняется также и тем, что они зачастую адресованы профессионалам — психологам или психотерапевтам и достаточно сложны для освоения. Нередко рекомендации по манипулированию людьми предлагаются популярными изданиями в настолько упрощенном виде, что при этом теряется сущность самих методик и они перестают работать.

Цель этой книги — рассказать о наиболее эффективных психотехнологиях воздействия на человека и продемонстрировать широкие возможности их практического применения во избежание возможных ошибок при их использовании.

В этой книге не будет гипноза, НЛП, транзактного анализа и подобных им вещей. Здесь будут показаны простые приемы манипулирования поведением людей, овладеть которыми может практически каждый желающий, для того чтобы достичь своей цели в решении как простых, так и сложных жизненных или профессиональных проблем.



ГЛАВА 1

ПСИХОЛОГИЯ МАНИПУЛИРОВАНИЯ И МАНИПУЛЯТОРА

Манипулятивные типы и причины манипуляции

Трагедия нашей жизни в том, что современный человек в результате бесконечного манипулирования потерял всяческую возможность выразить себя прямо и творчески и низвел себя до уровня озабоченного автомата, который все свое время тратит на то, чтобы удержать прошлое и застраховать будущее. Да, он часто говорит о своих чувствах, но редко их испытывает. Он любит поговорить о своих тревогах, но признать их и попытаться от них избавиться не может.

Современный манипулятор не стоит на месте — он развивается и беспрестанно совершенствуется. Он тоже

стремится постичь секреты человеческой природы, но с одной-единственной целью — чтобы лучше контролировать окружающих.

Более всего манипулятор боится, что кто-нибудь, пусть даже близкий и любимый человек, узнает о его истинных чувствах.

Очень распространенный тип манипулятора — человек, который навязывает собеседникам свой язык или использует выражения типа «Да, это, конечно, очень интересно», в то время как никакого интереса не испытывает. Хотите отрезвить завравшегося манипулятора? Поставьте его в неловкое положение. Скажите, например: «Я тебе не верю».

Еще один парадокс современного манипулятора в том, что он не использует и толики тех возможностей, которые предоставляет ему жизнь. Он — озабоченный автомат, который ни за что не возьмет на себя ответственность за свои поступки и ошибки и поэтому будет бесконечно обвинять всех и каждого.

Разумеется, вы встречали человека, который цитирует Шекспира при каждом удобном случае. Он не читал ничего, кроме двух-трех сонетов, зато выучил их наизусть. Это очень характерно для манипулятора — поверхностная эрудиция, цель которой — произвести впечатление, поймать окружающих на свою удочку, после чего управлять ими. Он не изучает жизнь, а собирает коллекцию умных вещей, слов и изречений, чтобы с их помощью пускать пыль в глаза.

Остановимся на том, почему манипулятор сам страдает от своих манипуляций.

Механическая неискренняя деятельность превращает жизнь в нелюбимую работу. Манипулятор относится к своей деятельности как к поденной работе, которая ему до смерти надоела и от которой хорошо бы побыстрее изба-

виться. Он разучился наслаждаться жизнью — такой, как она есть, и переживать глубокие чувства. Манипулятор считает, что время веселья и удовольствия, учебы и развития закончилось, ушло вместе с детством и юностью и в зрелости его ждут одни проблемы и тяготы. Так что, достигая зрелости, он, по сути, переходит к растительному образу жизни, не пытаясь постичь цель и смысл своего существования.

Манипулятор очень любит управлять. Он не может без этого. Он раб этой своей потребности. Следующий парадокс манипулятора заключается вот в чем: чем больше он стремится управлять, тем сильнее в нем формируется потребность быть управляемым кем-то.

Манипуляторы обожают погружаться в мир психиатрии и психологии. Нахватавшись терминов и концепций, они, как правило, гордо удаляются в необъятный мир недовольства собой, где и пребывают до конца дней своих. Психологические концепции они используют для оправдания своего неудовлетворительного поведения. Манипулятор находит причину всех несчастий в своем прошлом, где с ним что-то делали не так. Он уже вышел из детского «Я не могу помочь тебе!», но уже прочно вошел во взрослое «Я не могу помочь тебе, потому что...» Далее может следовать что угодно, не зря же он читал психологическую литературу. Например: «Потому что я интроверт», «Потому что моя мать не любила меня», «Потому что я очень стеснительен». Потому что, потому что, потому что...

Современный манипулятор развился из нашей ориентации на рынок, когда человек — это вещь, о которой требуется много знать и которой нужно уметь управлять.

Вещи можно расчленять, манипулировать ими без ущерба для них. Другое дело — человек. Вы не сможете расчленить его, не разрушив, не умертвив. Вы не можете манипулировать им, не причиняя ему вреда, не убивая его.

Однако главная задача рынка — добиться от людей того, чтобы они были вещами! В условиях рынка человек уже не столько человек, сколько потребитель. Для торговца он — покупатель.

Рынок стремится обезличить нас, лишить индивидуальности, а мы не хотим этого, мы возмущаемся.

Существует восемь основных манипулятивных типов людей, и вы их наверняка с легкостью узнаете, поскольку каждый из них есть среди ваших друзей или знакомых.

1. *Диктатор*. Обычно преувеличивает свою силу, доминирует, приказывает, цитирует авторитетных людей — делает все, чтобы управлять своими жертвами.
2. *Тряпка*. Обычно жертва Диктатора и его прямая противоположность. Тряпка развивает мастерство во взаимодействии с Диктатором. Она преувеличивает свою чувствительность. Характерные приемы: забывать, не слышать, пассивно молчать.
3. *Калькулятор*. Преувеличивает необходимость все и всех контролировать. Он обманывает, уваливает, лжет, старается, с одной стороны, перехитрить, с другой — перепроверить других.
4. *Прилипала*. Полная противоположность Калькулятору. Из всех сил преувеличивает свою зависимость. Это личность, которая жаждет быть предметом заботы. Позволяет и исподволь заставляет других делать за него его работу.
5. *Хулиган*. Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет с помощью угроз разного рода.
6. *Славный парень*. Преувеличивает свою заботливость, любовь, внимательность. Он убивает добротой. В некотором смысле столкновение с ним куда тяжелее, чем с Хулиганом. Вы не сможете бороться со Славным

парнем. Удивительно, но в любом конфликте Хулигана со Славным парнем Хулиган проигрывает.

7. *Судья*. Преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, полон обвинений, негодования, с трудом прощает.
8. *Защитник*. Полная противоположность Судье. Он чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам; портит других, сочувствуя сверх всякой меры, и отказывается разрешить тем, кого защищает, встать на ноги, обрести самостоятельность. Вместо того чтобы заняться собственными делами, заботится о других.

Мы обычно представляем собой какой-то один из этих типов в наиболее выраженной форме, но время от времени в нас могут просыпаться и остальные. Манипулятор безошибочно находит себе партнера, наиболее подходящего ему по типу.

Иногда мы кажемся совершенно разными окружающим. И дело тут отнюдь не в восприятии этой разности. Просто разным людям мы демонстрируем разных манипуляторов, живущих в нас. Вот почему мы должны быть весьма осторожны в своих суждениях о людях, если эти суждения основываются на чужих мнениях. Помните, они видели лишь часть личности. Может быть, отнюдь не главную.

Выделяют пять причин манипулирования.

Основная причина — в вечном конфликте человека с самим собой, поскольку в повседневной жизни он вынужден опираться как на себя, так и на внешнюю среду.

Вторая причина — нормальные отношения между людьми. Они предполагают знание человека таким, каков он есть, с уважением его достоинства.

Третья причина — риск и неопределенность, окружающие нас со всех сторон. В любую минуту с нами может

случиться все, что угодно. Человек чувствует себя абсолютно беспомощным, когда лицом к лицу сталкивается с экзистенциальной проблемой. Поэтому пассивный манипулятор занимает такую позицию: «Ах, я не могу контролировать все, что со мной может случиться?! Так я ничего не буду контролировать!»

Четвертая причина — боязнь тесных межличностных контактов.

И наконец, *пятая* причина манипуляции — необходимость получения одобрения от всех и каждого.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что манипулятор — это человек, который относится к людям ритуально, изо всех сил стараясь избежать близости в отношениях и осложнений.

В целом же манипуляция — это псевдофилософия жизни, направленная на то, чтобы эксплуатировать и контролировать как себя, так и других.

Можно выделить **четыре основных типа манипулятивных систем манипулятора.**

1. **Активный** манипулятор пытается управлять другими с помощью активных методов. Он ни за что не станет демонстрировать свою слабость и будет играть роль человека, полного сил. Как правило, он пользуется при этом своим социальным положением или рангом. Он опирается на бессилие других, добиваясь полного контроля над ними. Его любимая техника — «обязательства и ожидания», принцип таблицы о рангах.
2. **Пассивный** манипулятор — противоположность активному. В то время как активный манипулятор выигрывает, побеждая противников, пассивный манипулятор выигрывает, терпя поражение. Позволяя активному манипулятору думать и работать за него, пассивный мани-

пулятор одерживает сокрушительную победу. И лучшие его помощники — вялость и пассивность.

3. *Соревнующийся* манипулятор воспринимает жизнь как постоянный турнир, бесконечную цепочку выигрышей и проигрышей. Себе он отводит роль бдительного бойца. Для него жизнь — это постоянная битва, а люди — соперники и даже враги, реальные или потенциальные.
4. *Безразличный* манипулятор. Он играет в безразличие, в индифферентность. Его методы то пассивны, то активны.

Итак, подведем итоги:

- психология активного манипулятора зиждется на том, чтобы главенствовать и властвовать во что бы то ни стало;
- психология пассивного манипулятора — никогда не вызывать раздражения;
- психология соревнующегося манипулятора — выигрывать любой ценой;
- психология индифферентного манипулятора — отвергать заботу.

Это очень важно понимать, поскольку манипулятор, как бы хитер он ни был, предсказуем. И если правильно поставить ему диагноз, то совсем не сложно вычислить, как он будет вести себя в той или иной ситуации.

Манипулятор — очень занятой человек. Он занят тем, что контролирует других, и поэтому не видит и не слышит многого из того, что происходит вокруг. Манипулирование незаметно делает его слепым. Он утрачивает способность по-настоящему переживать, радоваться. Он не всегда болен, но всегда слишком занят, чтобы полноценно жить.

Стиль жизни манипулятора базируется на четырех характеристиках: ложь, неосознанность, контроль и цинизм.

Каковы же способы проявления этих характеристик в деятельности манипулятора?

1. *Ложь* (фальшивость, мошенничество). При этом манипулятор ломает комедию, играет роль, всеми силами стремится произвести хорошее впечатление. Чувств при этом он не испытывает, а старательно подбирает и выражает их в зависимости от обстоятельств.
2. *Неосознанность* (апатия, скука). В этом случае у манипулятора очень четко проявляется так называемое туннельное видение, то есть он видит и слышит лишь то, что хочет.
3. *Контроль* (закрытость, намеренность). Для любого манипулятора жизнь — это шахматная игра. Он всегда старается контролировать ситуацию, но при этом постоянно думает о том, что его тоже кто-то контролирует. Внешне он сохраняет спокойствие для того, чтобы скрыть свои планы от реального или воображаемого оппонента.
4. *Цинизм* (безверие). Манипулятор никогда не доверяет никому — ни себе, ни другим. В глубине души он не доверяет человеческой природе вообще. Людей он делит на две большие категории: те, кто контролирует, и те, кого контролируют.

Действия манипулятора проходят под знаком того, что его собственная недостаточность может быть преодолена путем борьбы с собой («плохими» сторонами себя) и окружающими. Для него жизнь — это борьба со своей стратегией и тактикой, приемами и играми, необходимыми для выживания. Проиграв ту или иную битву, он чувствует, что потерял все.

Вот почему мы можем с большой долей уверенности сказать, что манипулятор — это многогранная, целенаправленная, умная личность с противоположностями в душе.

Манипуляторы не испытывают особых сложностей в установлении контакта. «Следует только дернуть за веревочку, — думают они, — и контакт с этим человеком установлен».

Установление контактов, которое легко дается манипуляторам, достигается благодаря соприкосновению внешних окружностей. Эти контакты поверхностны, они не затрагивают души.

Контакт — это отнюдь не постоянное состояние, а хрупкая преходящая субстанция, которая может развиваться, но может и не развиваться при встрече. Когда контакт установлен — вы наверняка это замечали, — слова приходят легко, беседа течет плавно. Когда контакта нет или он поверхностен, язык как бы костенеет, разговор неизбежно становится напряженным.

Кажется, что манипулятор своими бесконечными играми старается достичь лучшего контакта; на деле же все манипулятивные упражнения ведут к ослаблению или потере контакта вообще, поскольку они не что иное, как уход от сущности происходящего.

Одна из причин неспособности манипулятора установить контакт — это страх уязвимости, разоблачения и осуждения. Он боится, что, стоит ему поддержать контакт, тут же будет вскрыта его сущность, его внутреннее ядро. Истинный личностный контакт невозможен без риска. Манипулятор, который предпочитает не рисковать, вполне обходится полуконтактами. Куда удобнее, думается ему, контролировать окружающих, чем взаимодействовать с ними.

Поэтому он не вступает в беседу, а контролирует ее. Он должен выбрать тему разговора, потом оценить расклад сил, то есть в процессе беседы скорее оценивает происходящее, чем слушает. Он не пытается понять, зато всеми

силами стремится убедить. Если аудитория по каким-либо причинам ему не подходит, он уйдет от контакта веками протоптанной дорожкой, то есть ограничит разговор общепринятыми фразами на отвлеченные темы — например, замечаниями о погоде.

А вот самые распространенные способы ухода от контакта, которые манипуляторы используют чрезвычайно часто.

1. Прикинуться «случайным» человеком в разговоре: «Не мое дело говорить это вам», или «Я в этом, конечно, ничего не смыслю, но...», или «Я не имею права вмешиваться в ваши дела, но мне кажется...»
2. Поставить под сомнение то, что он только что сказал: «О, забудьте об этом», или «Вы не поняли главного», или «Не придавайте этим словам значения...»
3. Сделать вид, что его слова относятся к другой личности: «Ах, это я не о вас, а так, вообще...» или «Я просто подумал вслух, извините...»
4. Сделать вид, что он не разобрался в ситуации или в контексте сказанного: «Вы всегда надо мной смеетесь...» или «Вы меня переоцениваете».

Манипулятор, как правило, с трудом и некачественно выражает основные эмоции контакта — гнев, страх, обиду, доверие и любовь. Поэтому он прибегает к блокированным или неполным эмоциям — тревоге, горечи, негодованию, стеснительности. В этом заключается маскировка поведения манипулятора. Для манипулятора нет ничего лучше, чем заменить одну — истинную — эмоцию на другую — фальшивую. Многие из нас выражают гнев, когда на самом деле чувствуют обиду или боль. Мы ведем себя так потому, что гнев — более предсказуемая эмоция. То есть нетрудно предположить, что может случиться после

нашего гнезного выступления — другая сторона тоже рассердится.

Когда же мы признаемся другому человеку, что обижены на него, случиться может все, что угодно, и реакция его непредсказуема. Он может рассердиться, расплакаться, просто удивиться. Поэтому вместо обиды мы демонстрируем гнев.

Еще один излюбленный трюк манипулятора — обрушить на окружающих смесь разных чувств, доведя их до полной растерянности. Таким образом манипуляторы контролируют людей и, как правило, получают желаемое.

Манипулятор любит приберегать эмоции про запас, чтобы воспользоваться ими в удобный момент. «Я обиделся на тебя на прошлой неделе», — может сказать манипулятор. Что, у него ушла неделя на то, чтобы понять это? Нет, конечно. Просто тогда невыгодно было заявлять о своей обиде, а сейчас он за эту прошлую обиду может, наверное, что-то выторговать. Появился товар — вспомнились прошлые обиды.

Вопрос времени отнюдь не второстепенный для манипулятора. Для них время — это либо прошлое, которое составляет обширный материал для прощения собственных ошибок, либо будущее, на котором они выстраивают витиеватое здание своих обещаний. Существуют манипуляторы, ориентированные на настоящее, и они ничуть не лучше. Они характеризуются тем, что непрерывно суют нос в чужие дела, много говорят, но мало делают.

Давайте внимательно рассмотрим такие разновидности манипуляторов — ориентированных на прошлое, будущее и настоящее.

Манипулятор, ориентированный на прошлое, характеризуется чувством вины, сожаления, раскаяния, угрызений

совести. Он обидчив сверх всякой меры. Его гложут воспоминания. Он может до слез огорчиться, вспомнив, например, оскорбление двадцатилетней давности. И начинает мстить.

Манипулятор, ориентированный на будущее, живет в мире идеализированных целей, планов, ожиданий, предсказаний и страхов. Он поглощен заботами и терзаниями о своем будущем. И он начинает строить свое будущее за счет других людей.

Манипулятора, ориентированного на настоящее, можно считать патологической личностью. Его прошлое не настолько насыщено, чтобы жить им, оно не является достаточным вкладом в настоящее. Его будущее несвязно и туманно, а главное — оно слабо связано с его деятельностью в настоящем. Поэтому он являет собой личность, вовлеченную в бессмысленную деятельность и нерелективную концентрацию. Иными словами — суетное существо, всегда активно избегающее трезвого взгляда на себя самого. Такой манипулятор начинает использовать окружающих людей для достижения своих целей.

Сущность манипулятора в том, чтобы все время защищать и оправдывать себя. Для этого, собственно, ему и нужны прошлое и будущее: прошлое — для извинения ошибок, а будущее — для бесплодных обещаний. Если же он ориентирован на настоящее, он будет много говорить о том, что он делает, при этом никогда не доводя дело до конца.

Таким образом, манипулятор — это человек, который может встретиться на нашем жизненном пути в любую секунду. Не думайте, что манипулятором может быть ваш начальник, какой-то аферист или хорошо известный вам человек, с которым вы уже сталкивались на ниве манипулирования вами. Манипулятором может быть супруг или супруга, дети, родственники, коллеги по работе, друзья,

соседи — все, кто окружает нас и кому от нас что-то нужно, могут хотя бы на время стать манипуляторами.

Другими словами, манипулятором можно назвать человека, который пытается сломать вас. Такой человек подрывает в вас веру в себя, отравляет вас. Он угрожает благополучию и здоровью. На таких людей нельзя опереться. Они видят в вас одни лишь недостатки. Завистливые и злопамятные, они никогда не радуются вашим успехам. Фактически они злятся, когда вам сопутствует удача. Ощущение неуверенности и собственной несостоятельности вынуждают их мешать вам жить счастливой и продуктивной жизнью.

Они ведут себя по-разному. Выше уже говорилось о том, что манипулятором может быть кто угодно. Социально-экономический статус, возраст, уровень культуры или образования, религия не имеют значения. Не играет роли и интеллект. Манипулятором может быть и гений. Его можно встретить где угодно: и в семье, и на работе.

Одни из них будут говорить вам гадости в лицо, другие — распространять клевету за вашей спиной, третьи могут расточать сладкие улыбки, говорить нежные, приятные, ласковые слова, лелея в душе зависть, ненависть и злобу.

На протяжении всей жизни вам наверняка доводилось иметь дело с людьми, к которым вы не испытывали нежных чувств. Более того, среди них могли быть настолько отвратительные личности, что одно только воспоминание о них до сих пор вызывает у вас головную боль. Хотя нас с детства учили, что надо любить друг друга и не судить ближних слишком строго, на деле все оказывается гораздо сложнее. Реальность такова, что всегда есть люди, которых вы можете назвать манипуляторами с вашей точки зрения.

Вы также можете обнаружить, что на протяжении всей жизни сталкиваетесь с одним и тем же типом манипуляторов.

Возможно, вы никогда прежде об этом не задумывались, но существуют определенные причины, почему вы не любите тот или иной тип людей. Со временем вы можете обнаружить, что эти люди просто мешают вам жить.

Чтобы выяснить, какой тип людей вы можете назвать для себя манипуляторами, выполните следующее *упражнение*.

1. Составьте список из пяти мужчин и пяти женщин, которые осложняли вам жизнь в течение многих лет. Особенно отметьте того из них, кто был рядом с вами с детских лет вплоть до сегодняшнего дня.
2. Подумайте, почему вам не нравятся эти люди. Рядом с их именами напишите три или четыре отрицательных качества, которыми они обладают.
3. Сравните описания каждого человека и обратите внимание на их общие недостатки.

Это упражнение поможет определить черты характера, свойственные манипулятору, которые могут доставить вам немало тягостных минут.

Теперь, когда вы выделили общие черты в тех, кто портит вам жизнь, попробуйте разглядеть их в людях, с которыми столкнетесь в дальнейшем.

Бороться с людьми, которые вредят вашему благополучию и процветанию, — нормальная, здоровая человеческая реакция. Нельзя любить всех и вся. Как советовал Конфуций: «Не имейте дела с теми, кто не так хорош, как вы». Эти слова могут вас шокировать, так как не вяжутся с сегодняшними представлениями о жизни, в которой нам советуют окружать себя людьми, удобными для нас.

Сегодня нам на все лады внушают, что мы должны любить всех и что все должны любить нас. Большинство из нас были воспитаны в этом убеждении, но как далеко оно от реальности! Все не собираются любить вас, и вы не обязаны любить всех. Хотя каждый из нас считает себя человеком приятным и большинство тех, кто нас знает, придерживаются этого мнения, это не значит, что абсолютно все нас любят или хотя бы с удовольствием с нами общаются. Вы можете иметь золотое сердце, самые лучшие намерения и вообще быть душа-человеком — и все равно вызывать у кого-то неприязнь по непонятным для вас причинам. Вы должны знать, что могут найтись люди, которым вы придется не по нутру, и ничего с этим не поделаешь.

Если вы согласитесь (пусть и скрепя сердце) с тем, что не все будут любить вас и вы не будете любить всех и каждого, то почувствуете, что не так уж тяжело иметь дело с манипуляторами.

Для начала определим, какие они, манипуляторы, и дадим им характеристику, а в конце каждой характеристики приведем рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия.

Для удобства дадим каждому из коммуникативных манипуляторов нарицательное название.

ВТАПТЫВАЮЩИЙ В ГРЯЗЬ

Такие люди заносчивы, подлы, отвратительны, мерзки, самонадеянны, презрительно-снисходительны, надменны, ненадежны, неприятны, саркастичны, непочтительны и скрытны. Они унижают, угрожают, критикуют, ищут в людях только недостатки.

Такие люди обладают настолько низкой самооценкой, что найдут недостаток и в вас, и в любом из тех, кто их окружает. Они испытывают приятное волнение, когда унижают и задевают других. Они обожают отпускать насмешки в адрес других людей, особенно незнакомых. Сидя с вами в кафе или в аэропорту, они бросят: «Ты погляди, какой толстяк!» или «Ну и урод!» Вы, в свою очередь, тоже можете стать объектом подобных замечаний и саркастических реплик.

Им необходимо унижать вас, чтобы возвыситься в собственных глазах. Эти люди, неуверенные и полные саморазрушительных мыслей, чувствуют угрозу и с вашей стороны, и со стороны окружающих. Единственный для них способ добиться самоуважения — это унижать других, опускать их до своего уровня.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Поскольку Втаптывающие в грязь меньше остальных уверены в себе, лучше всего общаться с ними спокойно и добродушно.

Используя спокойные вопросы, воздержитесь от повышения голоса и высокомерных замечаний: это заставляет манипулятора защищаться и вести себя еще более дерзко.

Этот метод похож на маленький экзамен, цель которого — узнать, что же именно в вас раздражает человека. Придерживаясь спокойного тона, вы заметите, как удивительно изменяется ядовитое поведение Втаптывающего в грязь, как он становится спокойнее, мягче, как улыбается, когда удастся докопаться до истины.

Чаще всего люди вас унижают, когда вы обладаете тем, чего у них нет, или когда ваше поведение каким-либо образом их задевает. В большинстве случаев они чувствуют себя рядом с вами не в своей тарелке. Поэтому не менее эффективна и основанная на сострадании тактика любви и добра, которая облегчит вам общение с ними.

БОЛТУН

Болтун — чересчур говорливый, невежественный, раздражающий, плохо разбирающийся в людях, самовлюбленный, непочтительный и скучный.

Болтунов можно назвать говороголиками, которые просто не могут молчать. Эти манипуляторы выливают поток своих мыслей на первого оказавшегося в их поле зрения, едва ли придавая этому значение. Зацепившись за вас, они не остановятся, хотя фактически Болтуны разговаривают сами с собой и вы для них не существуете. Эти люди будут говорить обо всех и обо всем, и обычно их не остановить никакими средствами. Страдающие словесным поносом, эти хронические говоруны очень любят пускаться в праздные разговоры о своей личной жизни, жизни их семьи, малознакомых людей, о людях, которых они не знают и которых едва ли стремятся узнать. Их бессодержательные бесконечные рассказы вряд ли представляют для кого-нибудь интерес. Они могут потратить добрых пятнадцать минут, описывая все, что купили в магазине. Не умеющие понимать чувства других, они настолько увлекаются своим повествованием, что не обращают внимания на признаки вашего раздражения, нетерпения или отвращения. Болтуны слишком эгоистичны, чтобы признать еще чье-либо право говорить.

Не позволяя ввернуть даже словечко, Болтун вынуждает вас делать то, что вам делать не хочется: слушать его.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. При общении с Болтуном незаменим способ снятия напряжения. Он поможет вам сохранить хладнокровие, иначе вы просто заткнете уши и начнете вопить благим матом: «Заткнись, заткнись!»

Болтунам следовало бы знать, что их бесконечный треп, как правило, неуместен, поэтому способ открытого протеста будет также эффективен. Лучше всего прибегнуть к нему без посторонних свидетелей, ибо Болтуну придется спасать положение, чтобы сохранить достоинство.

Вы можете начать с того, что будете ласково и нежно заверять Болтуна, как вы его любите (если это так и даже если это не так), но что порой он говорит слишком много о вещах, не всем интересных. Научите Болтуна приглядываться к выражению лица и позе окружающих, чтобы уяснить степень их заинтересованности. Сначала Болтун может быть шокирован, и это вызовет у него защитную реакцию. Если так, вам придется быть более откровенным и привести пример его утомительной болтовни. Но не забывайте уверять, что все равно вы его понимаете и любите.

Предложите ему запомнить, что определенный жест — приподнимание бровей, прикосновение — может служить ему сигналом для прекращения разговора. Часто защитные реакции и страх вызваны отсутствием элементарных навыков общения и понимания языка лица и тела окружающих. Если же Болтун непробиваем или продолжает использовать ваше время и энергию, вам следует проявить твердость, применив способ открытого протеста, и не дать ему переступить границы дозволенного.

САМОРАЗРУШИТЕЛЬ

Саморазрушитель всегда оказывается как бы жертвой. Он нереалистичный, слабый, неустойчивый, трусливый, настороженный, негативно настроенный, эгоистичный, мрачный, обособленный, мятежный, неконтролируемый.

Он ощущает угрозу извне, впадает в отчаяние, низко оценивает все окружающее и склонен к депрессии.

Саморазрушители так ненавидят себя, что постоянно готовы к самоуничтожению. Они твердят одно и то же о своих недостатках и без конца ругают себя. Обычно они говорят что-то вроде: «Я слишком плохой», «Какую я сделал глупость» или «Я хуже всех». В сущности, Саморазрушители стараются унижить себя прежде, чем такая возможность появится у других. Они не умеют принимать комплименты и отвергают любые добрые и приятные слова в свой адрес. Они могут настолько увязнуть в самобичевании, что иногда становятся алкоголиками, обжорами, злоупотребляют наркотиками. В итоге Саморазрушители не верят, что достойны чего-то хорошего и заслуживают удовольствий в жизни. Их самооценка чрезвычайно низка. В результате окружающие и близкие начинают их жалеть, выполнять за них практически всю работу и решать возникающие жизненные проблемы.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. С такими манипуляторами необходимо разговаривать как можно мягче, иначе они никогда не перестанут вести себя привычным для них образом. Саморазрушители просто изголодались по любви и вниманию.

После того как вы испробовали все и честно признались человеку, что знаете о его проблеме и готовы помочь ему — и все напрасно! — ничего не остается, как отступить и предоставить ему самому выпутываться из беды.

ИЗБЕГАЮЩИЙ НЕПРИЯТНОСТЕЙ

Избегающий неприятностей — слабое создание, не способное постоять за себя. Это бесцветный, обособленный, трусливый, запуганный, бесчестный, от всего отказывающийся,

неверный, непочтительный, суетливый, боязливый, немужественный, ненадежный, одинокий и социально неопределенный человек.

Способ борьбы Избегающего неприятностей с неприятностями — уход от них. Будучи не способным что-либо предпринять, он исчезает, как бы растворяется.

Так как Избегающие неприятностей всеми силами стараются держаться подальше от конфликтов, они не в состоянии понять, какую рану могут нанести другим людям своим «своевременным» уходом.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Если вы хотите общаться с Избегающим неприятностей — вначале попробуйте поймать его, желательнее до того, как он удерет. Первое, что нужно использовать против него, — это открыто протестовать. Не думайте, что это может его сразу же задеть. Скажите ему, что вы думаете о его привычке избегать трудностей, что вам это надоело и что он должен решить эту проблему.

Обычно Избегающий неприятностей не склонен спорить, поэтому, когда вы выказываете свое недовольство, он чаще всего слушает и действует. Конечно, он может спастись, как обычно, бегством, если не сможет переварить то, что от вас услышал.

Если вы выясняете с Избегающим неприятностей отношения, а он от вас убегает, не жалейте, что затеяли ссору, так как теперь, по крайней мере, вы знаете, кто не прав. Только помните, что, если человек убегает, ему нет дела до вас.

ДРЕМЛЮЩИЙ, НО СМЕРТОНОСНЫЙ ВУЛКАН

Дремлющий, но смертоносный вулкан — ненадежный, скрытный, придирчивый, неустойчивый, слабый, непонят-

ный, трусливый, непоследовательный, суетливый, злопамятный, неуправляемый, склонный обвинять других.

Когда такие люди находятся рядом, вы никогда не знаете, чего от них ожидать. В сущности, их можно сравнить с миной замедленного действия. Дремлющий, но смертоносный вулкан кажется чрезвычайно сдержанным, спокойным, улыбчивым и сердечным. Он ни за что не подаст виду, что случилась какая-то неприятность, что вы его чем-то расстроили или рассердили. Он не позволит себе заметить, что вы сделали что-то неправильное с его точки зрения. Затем неожиданно происходит извержение: пепел и лава летят во все стороны. Например, вы не так посмотрели или не так поздоровались с ним, и это чаще всего вызывает неадекватную реакцию. Он мгновенно взрывается, кричит и обвиняет вас во всех своих невзгодах. Такое поведение не просто удивляет, оно ошеломляет.

Дремлющий, но смертоносный вулкан скрывает в себе столько ярости, что иногда стоит опасаться даже телесных повреждений, которые он может нанести.

Из всех типов приведенных здесь манипуляторов такой тип наиболее опасен, ибо невозможно предугадать, когда и где он взорвется. Такие люди ничего не забывают и приходят в состояние боевой готовности, как только обиды и раздражение переполняют чашу их терпения.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Единственное, что может помочь при общении с таким типом манипуляторов, — это спокойствие. Можно, например, задавать ему вопросы, касающиеся его самого, так как он сам никогда не возьмет на себя смелость поделиться с вами тем, что у него на душе. Можно задавать вопросы, требующие более содержательных ответов, чем «да» или «нет». Таким образом вы сможете побудить манипулятора общаться с вами, а значит, сможете понять

его мысли и чувства и тем самым противостоять его манипулятивному воздействию.

СПЛЕТНИК

Сплетник нескромный, ненадежный, лживый, двуличный, наглый, скрытный, критически настроенный, язвительный, самоуверенный, пустой, злой на язык, скептический, трусливый, навязчивый, враждебный, закрытый, нелояльный, подлый, злой и неприятный. Он склонен искать во всех недостатки, обвинять, вмешиваться в чужие дела, видеть в каждом потенциального соперника.

Сплетники обожают распространять истории, которые часто приукрашивают, а иногда сами же и придумывают. Жизнь сплетников обычно бесцветна и малоинтересна, а ведь им просто необходимо быть замеченными, чувствовать собственную значимость. Они уверены, что, преподнося пикантную информацию, растут в глазах собеседника и тем самым получают возможность влиять на него.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Сплетники чрезвычайно опасны, ибо могут превратить жизнь любого человека в кошмар. Манипулятивное воздействие Сплетника может остановить только то, что вам хорошо известно, кто он и что пытается сделать.

Используйте способ открытого протеста и объясните, что его поведение неуместно — особенно если сплетничают о вас. Если Сплетник распространяет слухи о ком-то из ваших знакомых или друзей, усмирите его словами: «Я не собираюсь это выслушивать», или «Я не верю ни единому твоему слову», или «Меня это не интересует».

Возможно, вам захочется прибегнуть к юмору и заявить что-то вроде: «Знаешь, как поступали со сплетниками в Средние века? Им надевали на голову железную маску и запирали на ключ. По-моему, тебе очень пошла бы такая маска. Может, достать?»

Постарайтесь, чтобы и в вашей профессиональной жизни тоже не было места Сплетникам, ибо они в состоянии разрушить вашу карьеру.

РОКОВОЙ БОРЕЦ

Роковой борец — непочтительный, натянутый, исполненный ненависти, заносчивый, нахальный, наглый, дерзкий, напористый, язвительный, напряженный, запуганный, злой на язык, непостоянный, неконтролируемый, безумный, упрямый, грубый, шумный, необщительный, таящий в себе угрозу, обидчивый, склонный к депрессии и саморазрушению человек. С ним трудно иметь дело, от него исходит опасность, он обладает садистскими наклонностями, закон для него не писан.

Роковые борцы держатся вызывающе, ищут повода для ссоры, живут в ожидании конфликта и только и ждут, что вы допустите промах. Они все время настороже и в любую минуту готовы к бою.

Они любят противоречить, даже если согласны с вами. Что бы вы ни сказали, они непременно найдут контраргумент.

Они без конца провоцируют окружающих без видимых на то причин. Скорее всего, собственная неуверенность и отчаяние заставляют их ввязываться в споры и таким образом возвышаться в глазах людей.

Кажется, их раздражают все и вся. Они критикуют и ругают всех. Эти люди могут буквально взбеситься, дав волю рукам.

Для Роковых борцов естественно состояние ярости, даже если вы делаете то, что им хочется. Они найдут ложку дегтя в бочке с медом и накинутся на вас прежде, чем вы раскроете рот. Если скажете или сделаете что-то, что выведет их из себя, они накинутся на вас с кулаками и будут бесноваться до тех пор, пока ситуация не разрешится сама собой.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Все, что нужно Роковому борцу, — это нежность, любовь, забота. Просто удивительно, как быстро с помощью добра можно охладить его пыл и даже преобразить. Это не произойдет мгновенно, но в конце концов он станет более добрым и покладистым.

Если же Роковой борец становится агрессивным, обрушивая на вас свою ярость, единственный выход — отступить, сказав «До свидания», «Пока», и больше не возвращаться.

Способ отступления также незаменим, когда продолжать отношения с таким человеком становится невозможно.

Если в общении с Роковым борцом ничто не помогает, вам просто ничего не остается, как откланяться.

УНЫЛАЯ И ОБРЕЧЕННАЯ ЖЕРТВА

Унылая и обреченная жертва — беспокойный, пассивный, злопамятный, суровый, эгоистичный, отвергающий все новое, грустный, негативно настроенный, мелочный, подозрительный, упрямый, жалкий, слабый, расстроенный,

лишенный воображения, напуганный, трусливый, склонный к депрессиям, мрачный, скептически смотрящий на мир, непривлекательный, недоверчивый, угрюмый, безжизненный, сонный, сентиментальный человек. Этот мазохист то и дело всех обвиняет и торжественно несет бремя своей нелегкой судьбы.

Унылые и обреченные жертвы впадают в депрессию от одной только мысли, что родились на свет. Как пауки, они захватывают вас в сети своего горя, рассказывая, как ужасна была, есть и будет их жизнь. При этом им нужно сочувствие, а не советы.

Они предпочитают барахтаться в пучине жалости к себе, уверенные, что мир к ним жесток и все вокруг виноваты в их несчастьях. Ничто не доставляет им удовольствия. О таких людях говорят, что им удобнее видеть стакан наполовину пустым, а не наполовину полным.

При неудачном стечении обстоятельств Унылая и обреченная жертва будет обвинять всех, но только не себя — в гораздо большей степени, чем Роковой борец.

Фактически для этих двух типов коммуникативных манипуляторов общим является чувство неуверенности и убеждение в собственной никчемности. Но вместо того, чтобы выплеснуть эти чувства, пустив в ход кулаки и злой язык, Унылые и обреченные жертвы лишь льют слезы да предаются тягостным раздумьям. Они винят погоду, жизнь, собственное несчастливое детство. Вечные жертвы, они наслаждаются жалостью к себе и стремятся вызвать жалость и со стороны других своим бесконечным нытьем.

Унылые и обреченные жертвы постоянно беспокоятся. Они заранее составляют сценарии с плохим концом. Например, они наверняка знают, что ужасно проведут время на вечеринке, что никто не будет разговаривать с ними и что все пойдет наперекосяк, лишь только они выйдут из дому.

Стоит вам хотя бы немного пообщаться с Унылой и обреченной жертвой, вы почувствуете себя несчастным и измотанным. Вам захочется всплакнуть или заснуть, потому что это ужасное существо высосет из вас все соки.

Любая попытка дать такому человеку совет обречена на неудачу. Они отвечают: «Да, но...» — и продолжают объяснять, почему их проблема неразрешима даже с вашей помощью. Они будут продолжать видеть мир во всей глубине его безнадежности, и что бы вы ни сделали и ни сказали — ничто не сможет поколебать их.

К сожалению, сейчас развелось слишком много таких манипуляторов. Прислушайтесь к любому случайному разговору, и вы непременно узнаете, чей муж избил жену, кто совсем обнищал, вконец растолстел, кто слишком несчастен или слишком утомлен жизнью. Сталкиваясь с такими людьми в повседневной жизни, мы не только раздражаемся, но и сами впадаем в депрессию и жалуемся на усталость. Вот такой вид манипулятивного воздействия.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Общаясь с Унылой и обреченной жертвой, лучше стараться не обращать на нее внимания. Необходимо периодически давать выход накопившейся негативной энергии. Эти люди — просто ходячее плохое настроение, которое может быть очень заразительно, — вы запросто подхватите его, как болезнь.

УЛЫБАЮЩИЙСЯ ДВУЛИКИЙ ЯНУС

Улыбающийся двуликий Янус — скрытный, трусливый, ловкий, неискренний, необщительный, бесчестный, эгоистичный, фальшивый, загадочный, недобрый, скрывающий все, что можно, уклончивый, некритичный к себе, ленивый, под-

лый, бесцеремонный, подозрительный, трусливый, недоверчивый, двуличный. Он может быть приветливым и угодливым, но предаст вас при первой же возможности — ему нельзя доверять.

Многие из нас считают, что нет хуже людей, чем эти Улыбающиеся двуликие Янусы. Действительно, последний круг ада у Данте был предназначен для носителей самого тяжкого греха — предательства и измены.

Этот тип коммуникативных манипуляторов одновременно пассивен и агрессивен. Снисходительно улыбаясь и всем своим видом давая понять, что хочет стать лучшим другом, он в то же время расставляет сети у вас за спиной. Прекрасно разбиравшийся в человеческих отношениях Конфуций говорил об этих людях так: «Какой стыд — иметь зуб на того, с кем дружишь!»

Эти хамелеоны находятся в постоянном напряжении, ибо меняют свое поведение в зависимости от того, чего, по их убеждению, вы от них ждете. Они неусыпно следят за вами и готовы приложить любые усилия для того, чтобы в конечном итоге поступать так, как им хочется.

Никогда не доверяйте Улыбающимся двуликим Янусам! Они используют вашу доверчивость против вас именно тогда, когда вы меньше всего ждете этого. Эти интриганы только и делают, что ищут свою выгоду в отношениях. В глубине души они не любят вас, но никогда и виду не подадут, что злы, расстроены или завидуют.

Улыбающиеся двуликие Янусы очень скрытны и ни за что не признаются, что у них на уме. Они могут говорить милые, нежные, обнадеживающие слова, но на самом деле бессовестно лгут.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. В первую очередь открыто протестуйте, показав Улыбающемуся двуликому Янусу, что вам известны

его махинации. Никогда не следует давать таким людям спуску.

Встретив сопротивление, Улыбающийся двуликий Янус, даже если вы поймали его с поличным, может все отрицать. В этом случае затейте скандал, дайте волю гневу. Но помните: никогда не прибегайте к физической расправе, как бы вам этого ни хотелось. Ваша реакция надолго останется в памяти Улыбающегося Двуликого Януса, он задумается, но так и не решится манипулировать вашим поведением.

НЕРЕШИТЕЛЬНЫЙ СЛАБАК

Нерешительный слабак — одновременно пассивный и агрессивный, слабый, тихий, льстивый, зависимый от других, недисциплинированный, запуганный, угодливый, трусливый, неуверенный в себе, недоверчивый, скрытный, малодушный, мелочный, склонный обвинять других, ненадежный, ощущающий угрозу извне, консервативный, непослушный, нерешительный, полный отчаяния, безжизненный, пустой, бесхарактерный, покорный, инфантильный, скучный, заикленный на своих страхах, неудачливый, не умеющий никому отказать.

Нерешительные слабаки не имеют ни силы воли, ни твердости духа. Они словно флюгеры поворачиваются по ветру, не в состоянии принять какое бы то ни было решение. Всегда тихие и беспрекословные, они производят впечатление людей, которые говорят только «да». Однако рано или поздно вы поймете, что их «да» очень часто означает «нет».

Сегодня они могут сказать одно, завтра — другое. На самом деле такие люди толком не могут понять ни окру-

жающих, ни себя, и оттого с ними чрезвычайно трудно работать.

Лишенные силы воли, не желающие думать ни о чем, кроме собственного спокойствия, они считают, что, если будут достаточно терпеливы, проблемы исчезнут, а нужные решения придут сами. Они упускают время, так как не доверяют себе и не хотят рисковать из боязни ошибиться. Когда обстоятельства вынуждают их сделать выбор, такие люди приходят в ярость.

Нерешительный слабак настолько парализован страхом и тревогой, что не сдвинется с места, когда придет время действовать. Даже необходимость спасти чью-то жизнь будет недостаточным аргументом.

Нерешительные слабаки не умеют бороться. В своих собственных глазах они — жертвы, поэтому не собираются беспокоиться и создавать себе неприятности. В поисках покоя и комфорта они пытаются спрятаться в потаенных закоулках жизни.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Нерешительный слабак настолько не уверен в себе и раним, что обращаться с ним нужно чрезвычайно осторожно. Поэтому метод проявления любви и добра предпочтителен тем, что вы даете ему почувствовать вашу готовность быть рядом в трудную минуту.

Возможно, вам захочется применить и метод спокойных вопросов, чтобы помочь ему принять решение. Задавайте вопросы, которые помогут прояснить ситуацию и дадут Нерешительному слабачу возможность прийти к какому-нибудь логическому заключению.

Если Нерешительный слабак доводит вас до белого каления, а способы любви, добра и спокойных вопросов не действуют, остается только сложить оружие

и оставить беднягу в гордом одиночестве. Пусть найдет другой объект для манипулирования.

ПОТРЕБИТЕЛЬ

Потребитель — эгоистичный, двуличный, льстивый, скрытный, непоследовательный, угодливый, бесчестный, подлый, непривлекательный, неискренний, назойливый и оболъстительный человек. Он любит вмешиваться не в свои дела и манипулировать другими.

Потребители чаще всего одиноки в жизни. Они непостоянные друзья, вы им нужны, только если они могут извлечь выгоду из вашей дружбы. Эти люди делают все лишь для собственного успеха. Если же они не в состоянии извлечь преимущества из общения с кем-либо или уже получили от него все, что хотели, то не задумываясь отшвыривают от себя человека, как использованный бумажный стаканчик.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. При общении с Потребителем способ открытого протеста — один из выходов. Этот способ позволяет дать понять, что вы чувствуете себя использованным и обиженным. В некоторых случаях сопротивление с вашей стороны заставляет Потребителя почувствовать укор совести за свои подлости. Если Потребителю небезразличны ваши дружба и уважение, он может по-другому взглянуть на себя и на вашу реакцию.

Если вам удастся сохранить спокойствие, способ открытого протеста позволит завязать диалог, который поможет восстановить испорченные отношения. Если вы чувствуете, что вами пытаются манипулировать, использовать в данной ситуации, скажите прямо и жестко: «Нет,

не пойдет. Я никому не позволю так вести себя со мной, мне это не нравится».

Другой вариант — уйти и не дать Потребителю возможности использовать вас снова.

ЗЛОБНЫЙ ВЫСКОЧКА-ТИРАН

Злобный выскочка-тиран — язвительный, желчный, враждебный, сильный, неконтролируемый, злой, вздорный, резкий, противоречивый, грубый, придирчивый, требовательный, острый на язык, непоследовательный, жестокий, непредсказуемый, вызывающий, невежественный, высокомерный, невоспитанный, драчливый, энергичный, обидчивый, подлый, подвижный, безумный, шумный, не умеющий общаться с людьми, надменный, непостоянный, необщительный, вспыльчивый и упрямый человек. Он ищет в вас недостатки, таит в себе угрозу, в нем заложены садистские наклонности.

Злобный выскочка-тиран — словесный террорист и упрямый всезнайка, его девиз: «Прав либо я, либо никто». Вспыльчивые и непредсказуемые, они всюду суют свой нос и счастливы, только будучи в центре внимания.

Злобные выскочки-тираны имеют непреодолимую потребность все контролировать. В сущности, они заводятся от одного вида смущения. Им нравится издеваться над людьми, видеть, как те съеживаются от страха, словно раненые щенки, и выплескивать на них всю свою ненависть.

Они живут желанием эмоционально уничтожить любого и плюнуть ему в лицо. С такими людьми легко нажать себе язву. Эти энергетические вампиры наверняка заняли бы первое место по силе своей ненависти к другим людям.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Способ зеркала — лучший помощник в борьбе с такими людьми, они терпеть не могут, когда их злят. Указав им пример их гадкого поведения, вы можете положить конец язвительным выходкам.

Очень часто эти диктаторы, если сражаться с ними тем же оружием, испытывают одновременно изумление и отвращение к своему поведению. В сущности, дав отпор их злости, можно раз и навсегда оградить себя от подобных выпадов. Крича громче, чем они, вы вновь обретете смелость.

Кроме того, в обращении со Злобным выскочкой-тираном подходит метод скандала. Не позволяйте ему мучить вас своими причудами и наслаждаться вашим унижением. Наоборот, действуйте смело и хладнокровно. Приняв холодный душ, который поставит его на место, такой человек может даже начать уважать вас. Не доставляйте ему удовольствия заметить ваш страх.

Например, ваш тиран-начальник тоже почувствует к вам уважение, хотя может взорваться. Вы выиграете в любом случае: даже если он обрушит на вас свою ярость, вы по крайней мере сохраните достоинство.

Другая возможность — уходите от Злобного выскочки-тирана и держитесь от него как можно дальше.

Кстати, в некоторых случаях может помочь юмор. Известно много случаев, когда добродушный юмор спасал положение и пыл Злобного выскочки-тирана угасал.

ШУТНИК

Шутник — утомительный, ненадежный, слабый, отталкивающий, несерьезный, эгоистичный, бестактный, обид-

чивый, саркастичный, плохо понимающий людей, невежественный, грубый, невнимательный, поверхностный, непочтительный, шумный, навязчивый и равнодушный к окружающим.

Шутники не умеют говорить серьезно. Любой разговор они начинают с шутки: «Ты слышал последнюю новость о том-то и том-то?»

Шутники всегда отпускают в ваш адрес вольные, чаще плоские шуточки, рассчитывая, что их сочтут верхом остроумия. Ваше нежелание смеяться вызывает у него одну реакцию: «У тебя нет чувства юмора? Все над этим смеялись — а что с тобой?» Такой «юмор» служит оружием их скрытой враждебности.

Встретившись с вами за завтраком, Шутник может сказать что-то вроде: «Эй, съешь еще булочку, она тебе идет», намекая тем самым на вашу полноту. Заметив ваше удивление, он, захихикав, скажет: «Ты что, шуток не понимаешь? Я же дурачусь!» Просто выразить свою враждебность они не могут, ибо слишком трусливы, чтобы прямо сказать вам, чем вы их не устраиваете.

Всякий раз, когда вам захочется поговорить с ним о чем-то серьезном, он будет хохотать и шутить, так как серьезные темы разговора выше его понимания.

Если Шутник чем-то расстроен, он никогда не покажет вам этого, пряча уязвленные чувства и даже гнев за прибаутками. В сущности, чтобы оградить себя от огорчений, эти люди сидят в скорлупе собственных острот.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Способ открытого протеста дает Шутнику немедленно понять, что вы не считаете его остроумным и не намерены быть объектом гнусных шуток и рассказов.

Но при этом необходимо придерживаться очень твердого тона, чтобы заставить его умолкнуть. Не бойтесь разговаривать с Шутником подобным образом, ведь по хорошему он не понимает. Когда Шутник отпускает в ваш адрес ядовитую прибаутку и оправдывается, что он «просто дурачился», или старается раззадорить вас замечанием: «Ты что, шуток не понимаешь?» — поставьте его на место немедленно. Скажите ему, что вы понимаете шутки, но не находите ничего смешного в том, что он говорит. Не беспокойтесь, что обидите его или заденете его чувства. В конце концов, о ваших чувствах этот человек не очень заботится.

Так как Шутник возводит перед собой стену из шуток, чтобы защитить себя, вам, возможно, не удастся отучить его от оскорбительной манеры поведения.

Шутник может просто махнуть на вас рукой и продолжать в том же духе. В таком случае затейте скандал. А также напомните Шутнику, применив способ открытого протеста, что его шутки могут быть обидны с точки зрения норм межрасовых или взаимоотношений между полами.

НЕВЕЖА

Невежа плохо разбирается в людях; это ненадежный, грубый, раздражающий, бестактный, обидчивый, непредсказуемый, лишенный воображения, небрежный, тупой, дерзкий, наглый, чересчур прямолинейный, плаксивый, эгоистичный, медлительный, навязчивый, глупый и неразвитый человек. На него нельзя положиться.

Невежу невозможно понять. Неотесанные болваны, не способные разобраться ни в себе, ни в других, они часто отпускают сомнительные замечания, абсолютно не задумываясь о последствиях.

мываясь о ваших чувствах. Они редко смотрят в глаза, вяложимают руку, у них небогатый набор движений и интонаций. Они совсем не умеют вести себя в обществе.

В сущности, это инфантильные существа, которым, как четырехлетним детям, нет дела до ваших чувств, когда они выкладывают все, что у них на уме. Они скажут что-нибудь «не так» и огорчат вас. Даже если вдруг окажется, что они умны и преуспевают в работе, отсутствие доброты и такта с их стороны порождает лишь неуважение окружающих.

Чаще всего Невежа запоминается как странный человек, который подойдет к вам, скажет не к месту что-нибудь бредовое и удалится, оставив вас в недоумении: с чего это он вдруг?

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. В общении с Невежей все многообразие методов в вашем распоряжении. Что вы выберете, зависит от того, насколько Невежа глуп. Начните с метода снятия напряжения, если оппонент покажется вам столь невыносимым, что сдержать гнев вы сможете, только задержав дыхание.

Обычно недостаточно излить свою злость на Невежу. Поэтому повлиять на него можно с помощью метода открытого протеста, объяснив, как маленькому ребенку, что его действия совершенно неуместны. Но делать это надо обязательно при посторонних и холодным, презрительным тоном.

БЕЗУМЕЦ

Безумец может быть неустойчивым, захлестываемым эмоциями или абсолютно лишенным их. Он загадочный, измученный, запуганный, ненадежный, непостоянный,

непредсказуемый, неконтролируемый, резкий, вздорный, едкий, замкнутый, грустный, подозрительный, непонятный, негибкий, наглый, исполненный ненависти, суетливый, инфантильный, трусливый, странный, поверхностный, склонный к депрессиям, садизму или мазохизму, склочный, отчаянный, эгоистичный, вспыльчивый, злой или беззащитный, неуверенный, упрямый, угрюмый, подлый, угрожающий или ощущающий угрозу со всех сторон, противоречивый, иногда производящий впечатление душевнобольного.

Общаться с Безумцами опасно. Они душевно (или эмоционально) расстроены, возможно, страдают шизофренией или маниакально-депрессивным психозом и живут в каком-то нереальном мире. У них может быть пограничное психическое расстройство, которое угрожает их собственной жизни и жизни других, а возможно, они принимают алкоголь или наркотики, из-за чего выглядят странными и неконтролируемыми.

Безумцы могут менять свое поведение на глазах. Из всех типов манипуляторов труднее всего иметь дело с ними, поскольку, как и в случае с Дремлющим, но смертоносным вулканом, никогда не знаешь, чего от них ожидать.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. С Безумцами лучше всего работают методы снятия напряжения и спокойных вопросов. Чем спокойнее вы держитесь, тем меньше провоцируете Безумца и тем легче вам будет с ним общаться.

В конечном счете, вы всегда сможете уйти от Безумцев и заниматься более приятными делами, поскольку без профессиональной помощи они никогда не смогут изменить своего тяжелого поведения. Сделайте все, что в ваших силах, чтобы отправить такого человека к врачу (желательно психиатру), а если не удастся, спасайте себя.

Даже если вы вне себя и готовы задушить того, кто делает вам подлости, всегда подавляйте в себе агрессию и не делайте того, что может испортить ваше будущее и подвергнуть жизнь опасности. В этом и состоит суть манипулятивного воздействия на вас со стороны манипулятора-Безумца.

Столкнувшись с Безумцами, никогда не пытайтесь взять ситуацию в свои руки, постарайтесь найти законные пути. Затем, как бы болезненно это ни было, скажите себе: «Я не буду об этом думать», чтобы справиться с обидой, причиненной Безумцем.

БЕССОВЕСТНЫЙ ЛГУНИШКА

Бессовестному лгунишке нельзя доверять, он дерзкий, неискренний, лукавый, скрытный, бесчестный, навязчивый, всезнайка, бесстыдный, экспансивный, ищущий чужую вину, непривлекательный, сплетник, непредсказуемый, ненадежный, слабый, наивный, двуличный, действующий за вашей спиной эгоист.

Бессовестные лгунишки не знают сами, врут они или говорят правду. Эти люди столько лгали, так старались укрепить свою самооценку, что сами наконец поверили в то, что говорят. Они могут поклясться вам чем угодно, что это правда, и они уверены в этом, как в себе, хотя вы знаете наверняка, что это не так. Это закоренелые манипуляторы.

Что самое удивительное, Бессовестные лгунишки иногда говорят правду о самих себе. Часто они поступают так, чтобы смутить вас. Поэтому, если вы уличите их во лжи, они будут доказывать с пеной у рта, что не лгут.

С Бессовестными лгунишками очень трудно иметь дело, так как им невозможно доверять и быть честными

с ними. Поскольку доверие — основа общения, их нельзя уважать и раскрывать перед ними душу.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Лучше всего справиться с Бессовестным лгунишкой поможет метод спокойных вопросов. Если, подозревая его во лжи, вы начинаете сыпать вопросами, Бессовестный лгунишка в конце концов будет загнан в угол.

Потом наступит очередь метода открытого протеста, который даст Бессовестному лгунишке понять, что вы его раскусили. Ну а поскольку некоторые Бессовестные лгунишки утаивают правду лишь с тем, чтобы поразить вас, возможно, вы захотите помочь им спасти репутацию, хоть вам и известно, что они врут. Возьмите на вооружение метод снятия напряжения, и пусть Бессовестный лгунишка плетет что угодно. А если он хочет произвести на вас впечатление безобидными выдумками, используйте юмор. Легкая усмешка на вашем лице часто показывает Бессовестному лгунишке, что вы в курсе истинного положения дел, но не склонны унижать его.

ПАКОСТНИК

Пакостник грубо вмешивается, вторгается в чужую жизнь; он самоуверенный, недоброжелательный, наглый, настырный, настороженный, завистливый, бессовестный, злой на язык сплетник, догматичный, склонный всех обвинять, недоверчивый, эгоистичный, злой, шумный, неконтролируемый, грубый, назойливый, скрытный. Его часто называют подстрекателем, доносчиком, садистом и негодяем.

Пакостник — это нечто среднее между Сплетником и Подстрекателем, только в более выраженной степени. Такие люди вторгаются в вашу жизнь (деловую или личную) и превращают ее в ад.

Они не просто перебивают вам косточки с другими, как это делает Сплетник, и не просто толкают вас на что-то дурное, как Подстрекатель. Нет, они именно вторгаются в вашу жизнь, названивая другим и договариваясь с ними о встрече специально, чтобы выведать кое-что о вас.

Поскольку собственная жизнь Пакостников бедна и примитивна, они нередко пытаются заполнить ее вами, запуская когти в вашу жизнь.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Пакостнику стоит прямо дать понять, что его гадости отнюдь не приветствуются и выглядят отвратительно. Скандал лучше всего объяснит манипулятору этого типа ваше отношение к нему. А вот если вы не умеете скандалить, отступите тихо и молча.

Не стоит быть с Пакостниками вежливыми и приветливыми, так как на них это, как правило, не производит впечатления. Эти манипуляторы слишком опасны, поэтому после того, как зададите им перцу, немедленно уходите, не впускайте Пакостников в свою жизнь.

СКРЯГА

Скряга, считающий каждую копейку, — эгоистичный, скупой, тупой, несамокритичный, придирчивый, пустой, неискренний, ограниченный, малоинтересный, узколобый, тревожный, упрямый, унылый, поверхностный, запуган-

ный, скучный, скептический, неразвитый, беспокойный, ненадежный, слабый, нерешительный, равнодушный, нервный человек, постоянно чувствующий себя жертвой.

Скряги настолько мало уважают себя, что полагают, будто заслуживают в этой жизни только того, что дешево или бесплатно. Они скупаются не только на деньги, но и на комплименты, на выражение страсти и любви. Все их разговоры неизменно сводятся к деньгам — сколько они заплатили за ту или иную вещь, какую сделку совершили, как сторговались с продавцом. При этом они всегда восхищаются собственной находчивостью и предприимчивостью.

Эти жалкие людишки настолько мелочны, что часто упускают из виду самое главное — человека.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Скряги являют собой классический тип особо опасных манипуляторов, ибо обладают необычайно низкой самооценкой. В общении со Скрягой вам может помочь способ спокойных вопросов. Задавая их, вы дадите ему понять, как неприятна скупость. Скорее всего, Скряга будет смущен, узнав о вашей точке зрения. А ответы прольют свет на его скрытые страхи, что сделает вас более понимающим и терпеливым по отношению к оппоненту, даже если он ведет себя недостойно.

Необходимые условия — сострадание и понимание, поэтому, общаясь со Скрягами, придерживайтесь доброжелательного тона. Можно также использовать метод открытого протеста.

ФАНАТИК

Фанатик — догматичный, упрямый, назойливый, неискренний, наглый, цепкий, напористый, узколобый, слабый,

непоследовательный, скрытный, пустой, самоуверенный, неприспособленный к жизни, нервный, требовательный, привередливый, бесстрашный, пугающий, обидчивый, отталкивающий, мелочный, непредсказуемый, нахрапистый, драчливый, нереалистичный, таящий угрозу, вздорный, непоследовательный, придирчивый, непочтительный, закрытый.

Девиз всей жизни Фанатика, независимо от мнения других, — «Все не так!». Как и Злобный выскочка-тиран или Наставник, он считает: прав либо он, либо никто. Он страстно предан своим убеждениям и готов проклясть каждого, кто не разделяет его веры в себя. Фанатик всегда старается склонить вас к своему образу мыслей. Если вы осмелитесь думать иначе, а уж тем более возражать ему, пусть даже предельно мягко, он придет в ярость, обвинив вас в глупости и предательстве. С ним невозможно вести обстоятельную, содержательную беседу, ибо он не желает слушать никого, кроме себя. Кажется, он заранее знает ответы на все вопросы и закрепил за собой исключительное право быть лидером в общении. Его негибкость и откровенная придирчивость мешает построить разговор с ним на дружеской ноте.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Когда поведение Фанатика переходит все границы и он начинает манипулировать вами, необходимо поставить барьер с помощью метода открытого протеста и строгого, решительного тона, чтобы сомнений после ваших слов не осталось. Но если и это не принесет желаемого результата, соберитесь и поскандальте.

В некоторых случаях, когда вам не удастся урезонить Фанатика, особенно на словах, остается отступить и прекратить в дальнейшем контакт с ним.

ПОДЛИЗА

Подлиза — человек-сахар, скрытный, лживый, неискренний, несерьезный, гадкий, экспансивный, недобрый, слабый, двуличный, несамокритичный, бессовестный, трусливый, назойливый, не переносящий одиночества, шумный, поверхностный, претенциозный, отталкивающий, бесчестный, непокладистый. Его часто называют подхалимом, пакостником, манипулятором, подстрекателем и потребителем.

Подлиза — типичный манипулятор, он будет льстить вам до умопомрачения, лишь бы добиться желаемого. Он услаждает вас напыщенными речами и ведет себя так, будто вы его друг до гроба и он готов ради вас на все.

В глубине души Подлиза может вовсе не питать к вам нежных чувств, но никогда не выдаст себя. В своей лести он предельно изобретателен, и, если вы попытаетесь прервать его или осадить, он с напором начнет уверять вас, что вы самый красивый, умный, лучший. Вы с трудом удерживаетесь от улыбки, ибо в глубине души вам приятно это слышать и очень хочется верить, что так оно и есть. Как только вы улыбнетесь, считайте, что попались. Противно наблюдать за поведением Подлизы: всегда заметно, как он угодлив со всеми, кто может быть ему полезен.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Несмотря на то что Подлизы — бессовестные манипуляторы, у вас не хватает мужества обвинять их во всем, так как в глубине души вы все же верите, что хотя бы самая малость из того, что они говорят, — правда. Когда кажется, что лесть начинает литься через край, метод снятия напряжения поможет вам справиться с неприятными эмоциями. Если этого недостаточно, чтобы побороть неприязнь, используйте юмористический метод с целью охладить пыл Подлизы в стремлении понравиться вам.

Вы можете улыбнуться и добродушно сказать: «Ну, давай, продолжай, неужели я такой, как ты говоришь? Наверное, тебе от меня что-то нужно». Это сочетание юмора и открытого протеста может вызвать взрыв отрицания, после чего неплохо пустить в ход другие замечания типа «Если ты не перестанешь говорить таким медовым голосом, я заболею диабетом», «Ты что, выливаешь на меня этот сладкий сироп, чтобы посмотреть, как меня облепят муравьи?», «Дружище, тебе еще не надоело?» Покажите им, что видите насквозь их подхалимские штучки.

Если вы не можете больше выносить Подлиз и их лесть, попробуйте применить способ зеркала. Заговорите с ними так же, как они, подражая их сладкому голосу. Обычно они догадываются, в чем дело.

САМОДОВОЛЬНЫЙ ДЕСПОТ

Самодовольный деспот — упрямый, неискренний, догматичный, критичный (но не самокритичный), тупой, надменный, необщительный, скучный, придирчивый, эгоистичный, консервативный, претенциозный, неразвитый, непоследовательный, недобрый, мелочный, дотошный, язвительный, поверхностный всезнайка.

Самодовольный деспот пребывает в уверенности, что он — само совершенство и никогда не может допустить промаха ни в чем, а потому взирает на вас с высоты своего величия презрительным оком. Тупой, самовлюбленный, придирчивый, он ожидает, что все остальные должны жить по установленным им законам. Например, Самодовольный деспот может свысока смотреть на тех, кто курит, пьет, ругается, вступает во внебрачные связи и не так хорошо одет или организован, как он. Обычно он кипит от

гнева, негодования и отвращения, ибо не отличается терпимостью к окружающим. Этот «ангел во плоти» очень разборчив, редко кого любит и мало чем восхищается. Его отношение к жизни можно выразить фразой Фанатика, Злобного выскочки-тирана или Наставника: «Прав либо я, либо никто».

С ним чрезвычайно трудно общаться и еще труднее жить, ведь так мало людей отвечают его требованиям. Собственная его жизнь столь неприглядна, что Самодовольный деспот не может допустить, чтобы весь мир развлекался, отдыхал и вдыхал аромат роз.

Снобизм Самодовольного деспота проявляется и в том, что он склонен скрывать свои «несовершенства». Он не признается, что ошибался, что испытывал желания, идущие вразрез с нравственными установками, поэтому вынужден лицемерить и противоречить самому себе. Это ослабляет его позицию, расшатывает уверенность в себе и делает уязвимым.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Столкнувшись с Самодовольным деспотом, сразу покажите ему методом спокойных вопросов, насколько он неприятен и скучен для вас.

Если, с другой стороны, Самодовольный деспот занимает неприступную позицию и вы находите, что опасно применять метод зеркала, остановитесь на методе замещенной фантазии, чтобы общаться с Самодовольным деспотом без ущерба для себя.

НАДМЕННЫЙ СНОБ

Надменный сноб — претенциозный, самовлюбленный, пустой, высокомерный, заносчивый, придирчивый, обо-

собленный, ненадежный, слабый, подлый, необщительный, эгоистичный, злой, запуганный, требовательный, назойливый, недружелюбный, вздорный, тупой, непоследовательный, неприятно снисходительный, непочтительный, трусливый, грубый, поверхностный и претендующий на роль первой скрипки.

Надменный сноб ведет себя так, будто он выше других. Это тешит его самолюбие, хотя в глубине души сноб трепещет от неуверенности. Он из кожи лезет вон, стремясь завязать знакомство с сильными мира сего, добиться теплого местечка, ибо это возвышает его в собственных глазах. Если вы не нужны ему, Надменный сноб пройдет мимо, даже не удосужившись поздороваться с вами. Он ходит задрав нос и разговаривает с вами, только если вы задираете нос еще выше. Он обращается к вам со снисходительной величавостью, глядя сверху вниз. Часто Надменные снобы объединяются в клубы, куда вас пустят, только если вы знамениты и выглядите надлежащим образом. Таким людям подобные клубы органически необходимы, чтобы чувствовать себя на высоте.

Надменные снобы очень темпераментны и требуют к себе особого внимания. Они будут маячить у вас перед глазами и вести себя как избалованные дети, не замечая никого вокруг.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Когда Надменные снобы затягивают свою излюбленную песню «Я лучше вас», метод спокойных вопросов подходит лучше всего. Задавайте им побольше вопросов, чтобы они поняли всю нелепость своих претензий к другим. Вопросы типа «Кто тебе сказал, что ты лучше остальных?» или «Почему бы ты не стал разговаривать с таким человеком?» обычно сбивают с них спесь, так как они не знают, что на это отвечать.

Весьма приятно высказать Надменным снобам все, что вы думаете, ибо они не ожидают такого поворота событий и бывают шокированы вашими выпадами.

Если вы находите, что достаточно натерпелись подлостей от Надменного сноба и его друзей, бросайте их и уходите, сберегая свои нервы. Люди, которые считают себя лучше вас, не заслуживают внимания.

НАРЦИСС

У Нарцисса мания величия. Он эгоистичный, самоуверенный, пустой, ненадежный, высокомерный, скучный, ограниченный, неприспособленный к жизни, утомительный, отталкивающий, напыщенный, эгоцентричный, нескромный. Кажется, что он и живет-то напоказ.

Для Нарцисса центр Вселенной — он сам. Более эгоцентричных людей вы не найдете: он терпеть не может разговоров, предметом которых не является. Нарцисс будет выслушивать все, что вы говорите, только если это имеет непосредственное отношение к нему. Его словарь изобилует местоимениями «я» и «мне». Любая его фраза начинается с «я». Попытка пообщаться с Нарциссом обречена на неудачу, ибо беседа превратится в его монолог.

Любимые вещи Нарцисса — зеркало и диктофон: в зеркале он любит себя своим отражением, а на диктофон записывает собственные изречения. Завязать какие-нибудь отношения с Нарциссом крайне трудно, если только вы не откажетесь от себя в его пользу. Нарциссы делают только то, что удобно им.

Любимым делом людей с вами, если вы постоянно твердите о себе, о своем ребенке, личной жизни, карьере, успехах. Это раздражает, отталкивает и просто до

тошноты надоедает, когда собеседник чувствует, что весь мир вертится только вокруг вас. Такая заикленность делает вас невыносимо скучным, ибо только двухлетний ребенок может быть столь эгоцентричным. Подобное поведение совсем не к лицу взрослому.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивно-го воздействия. Нарцисс не в состоянии говорить о чем-либо, если это не имеет отношения к нему самому. Эффективнее всего в общении с ними срабатывает метод любви и добра, поскольку себялюбивым и поглощенным собственной персоной Нарцисс бывает исключительно из-за страхов, неуверенности и комплексов.

Понимание этого поможет вам лучше чувствовать проблемы Нарцисса и успешнее взаимодействовать с ним. Нарцисс не стремится во что бы то ни стало быть эгоистом, он таким стал из-за низкой самооценки. Нарцисс не умеет отдавать что-то окружающим, потому что слишком занят своими проблемами.

Если его самопоглощенность истощает ваше терпение, способ снятия напряжения успокоит вас и поможет продолжать общение.

Если эгоизм и неуверенность Нарцисса задевают вас, вы обязаны заговорить об этом, используя метод открытого протеста. Однако придерживайтесь спокойного, сдержанного тона, иначе вас не будут слушать. Если вы начнете его обвинять и говорить колкости, Нарцисс станет защищаться, ругая вас и отрицая свою эгоцентричность.

Если вы заметите, что Нарцисс общается с вами только тогда, когда это удобно ему, не обращает внимания на ваши слова, переводит разговор на себя, вы можете спросить, почему он выбрал именно вас. Можно откланяться и покинуть Нарцисса. Большинство людей, столкнувшихся с Нарциссом, в конечном итоге предпочитают метод

отступления, поскольку наступает момент, когда их терпение лопается. После того как вы перестанете общаться с Нарциссом, вам поможет мысль: «Я не буду об этом думать» и юмористический метод, который покажет всю нелепость его поведения.

КОНКУРЕНТ

Конкурент — бесстрашный провокатор, фанатичный, отталкивающий, подозрительный, злой, напористый, агрессивный, злопамятный, безнравственный, сильный, запуганный, настороженный, вздорный, ощущающий отовсюду угрозу, ненадежный, всегда готовый к бою.

Конкурент использует любую возможность, чтобы перехитрить или победить вас. Начиная от попытки найти работу и заканчивая выбором друга или подруги, мужа или жены — все представляет для него соревнование. Расскажите Конкуренту, какая у вас замечательная собака, и он тут же откликнется, что его собака больше, лучше и умнее. Скажите, как много вы сегодня работали, и он немедленно поставит вас на место, признавшись, как упорно трудился сам, несмотря на невообразимое количество препятствий.

Рядом с Конкурентом невозможно расслабиться. Вы все время чувствуете его готовность к бою. Как правило, он не очень любит людей, поскольку тратит слишком много сил на борьбу с ними. Попробуйте заметить, что ваша общая знакомая выглядит сегодня особенно привлекательно. Конкурент парирует: «Бывает, что она выглядит гораздо лучше. Как раз сейчас с ней, похоже, что-то не в порядке. Посмотри, какие у нее круги под глазами».

Конкурент часто выглядит напыщенным хвастуном, который разглагольствует о своих прошлых и настоящих достижениях. Он постоянно старается поразить вас тем, насколько он лучше, умнее и удачливее, чем вы. Проблема в том, что Конкурент обладает столь низкой самооценкой, что может привлечь ваше внимание, только соревнуясь с вами.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. В наше время некоторые люди часто преуспевают больше, чем их друзья, и не могут смириться с этим. Хотя многие из этих людей считают себя высоко развитыми и прогрессивными, они не в силах избавиться от убеждения, что должны быть больше, лучше, сильнее и умнее остальных. Поэтому основное противодействие Конкуренту — быть всегда настороже.

НАСТАВНИК

Наставник — бесцеремонный манипулятор, взбалмошный, высокомерный, агрессивный, сильный, двуличный, напористый, самоуверенный, нахальный, вздорный, догматичный, эгоистичный, упрямый, нахрапистый, непоследовательный, недалекий, опасливый и угрожающий, непочтительный, необщительный и ограниченный.

Наставник никогда ничего не пустит на самотек. Еще в большей степени, чем Злобный выскочка-тиран, он нервничает, если что-либо выходит из-под его контроля. Однако, в отличие от Злобного выскочки-тирана, Наставник никогда не идет на подлость и не впадает в ярость, добиваясь желаемого. Его оружие — сладкие речи и всевозможные манипуляции людьми.

Наставник редко бывает душой компании и не пользуется большим авторитетом, ибо предпочитает действовать самостоятельно. Если что-то идет не так, как ему хочется, Наставник злится или теряет интерес к происходящему, так как считает, что обязан руководить каждым действием окружающих. Когда что-то не приводит к задуманному результату, он впадает в панику, становится нервным и с новыми силами манипулирует другими.

Проблема в том, что Наставник не умеет держать себя в руках, если не в силах контролировать человека, ситуацию или просто даже какую-то вещь, например радио. Он теряет власть над собой. Когда что-нибудь идет не так, как ему хочется, он от злости пробьет стены кулаками.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Наставник — маленький деспот — просто не может жить без того, чтобы не играть роль первой скрипки. Но если детей еще можно воспитывать, то взрослые со своими устоявшимися убеждениями и ценностями испытывают лишь раздражение и унижение, когда их кто-то пытается контролировать.

Не давайте Наставнику спуска. Объясните, что вас не касается его стремление руководить всем, но попытки руководить вами раздражают. При первом же подозрении на подобное поведение нужно применить метод открытого протеста. Метод зеркала тоже творит чудеса, заставляя Наставника насторожиться, ибо он мгновенно вскипает при малейшей попытке контролировать его самого. Наставник явно терпеть не может, чтобы с ним поступали так, как он поступает с другими. Помните, что, если вы настойчиво передразниваете его, он может не остаться в долгу и впасть в неистовство. Однако, почувствовав на своей шкуре, каково это, когда тебя учат, что, как и когда делать, он оставит попытки указывать вам.

Безжалостные Наставники заслуживают скандала. Повернитесь на каблуках, подтяните живот и страшным голосом крикните, что больше не потерпите контроля и указаний относительно того, что делать, так как вы разумный взрослый человек и вполне в состоянии самостоятельно принимать решения. Немного грубости покажет этим людям, на какой гнев вы способны.

Если ничто не помогает и Наставник продолжает управлять вами, доставляя тревоги и огорчения, придется отступить. Иначе будьте уверены: вы перестанете быть самим собой и разучитесь самостоятельно думать.

ОБВИНЯЮЩИЙ КРИТИК

Обвиняющий критик вечно жалуется, пугает, обвиняет, подстрекает и угрожает. Он подлый, напористый, грубый, недовольный, необщительный, злой, непоследовательный, завистливый, жестокий, самоуверенный, острый на язык, бессовестный, недоброжелательный, едкий, раздражительный, отталкивающий, тупой, догматичный, эксцентричный, неприветливый, непредсказуемый, недоверчивый, склонный к полемике, нереалистичный, пустой, поверхностный, неудовлетворенный, вспыльчивый, мятежный, высокомерный, неискренний, непочтительный, язвительный, настороженный, подозрительный, коварный и требовательный.

Обвиняющий критик стремится свалить всю вину на вас только для того, чтобы доказать собственную правоту. Критикуя, он хочет заставить вас чувствовать себя ничтожеством. Никто не может угодить Обвиняющему критику, поэтому в его присутствии вы чувствуете себя не в своей тарелке. Критики сродни плохим родителям, которые

вечно ругают и обвиняют своего ребенка, даже когда он этого не заслуживает.

Вместо того чтобы спросить, Обвиняющий критик нападает. Это ему необходимо для обретения власти и контроля, как и Наставнику.

В сущности, Обвиняющий критик чувствует, что обязан найти в вас недостатки и оповестить об этом резким, циничным и жестким тоном, отражающим его постоянное чувство неудовлетворенности. Обвинения звучат примерно так: «Это из-за тебя мы опоздали» или «Ты не нашел работу, потому что ничего собой не представляешь».

Требования Обвиняющего критика настолько абсурдны, что удовлетворить его невозможно. Обвиняющий критик еще больше, чем Самодовольный деспот, страдает от невозможности усовершенствовать этот далеко не идеальный мир. Поэтому Обвиняющий критик набрасывается на вас, обвиняя во всем, высмеивая любую ситуацию, отыскивая везде недостатки, даже если это касается какой-нибудь ерунды вроде обеденного меню.

После долгого общения с Обвиняющим критиком вы, без сомнения, физически заболаете, ибо невероятно трудно иметь дело с этими вредными существами.

Обвиняющий Критик чаще всего никчемный, переливающий из пустого в порожнее человек, занятый лишь тем, что отыскивает недостатки даже в самых пустячных вещах, в которых, как правило, сам не разбирается.

К сожалению, поведение Обвиняющего критика особенно тяжело переносится в браке, что становится причиной разводов.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Самый лучший способ поведения с таким человеком — или не обращать внимания на его кри-

тику (в конце концов ему это надоест и он переключится на другую жертву), или жестко прерывать его монологи, ни в коем случае не ввязываясь в диспут.

ВЫСОКОМЕРНЫЙ ВСЕЗНАЙКА

Высокомерный всезнайка — претенциозный, вздорный, ненадежный, социально неприспособленный, утомительный, педантичный, ограниченный, необщительный, предосудительный, эгоистичный, самоуверенный, напористый, придирчивый, назойливый, тупой, неумный, упрямый, надменный, язвительный, неискренний, недоброжелательный, болтливый и критичный человек.

Высокомерный всезнайка не ведает главного — как вести себя с людьми. Хотя кажется, что он имеет представление обо всем на свете, Высокомерный всезнайка совершенно не разбирается в людях. Иначе он не стал бы доказывать всем и каждому, как он умен и сколько знаний помещается в его голове.

Высокомерный всезнайка обычно говорит вам, а не с вами. Фактически он ведет себя так, будто, обращаясь к вам, оказывает этим какую-то особенную услугу. Он обожает напыщенные речи и не замедлит отвергнуть любую вашу мысль.

Снисходительный тон Высокомерного всезнайки заставляет любого чувствовать себя болваном, в то время как сам он чувствует себя еще умнее.

Другое излюбленное занятие такого манипулятора — заваливать вас данными и информацией. Спорить с ним невозможно, а вести содержательные беседы и подавно. Поскольку Высокомерный всезнайка знает все, ему нет нужды знать больше, тем более если его просвещаете вы.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Поскольку Высокомерные всезнайки используют багаж своих знаний в качестве защитного механизма с целью преодолеть неуверенность и чувствовать себя значимыми, умными и уважаемыми, покажите, что вы одобряете и высоко цените их эрудицию. А чтобы избавиться от неприятных эмоций, используйте метод «Я не буду об этом думать». Когда эти люди вызывают у вас раздражение, попробуйте ослабить его методом снятия напряжения. Просто помните, что, обрушивая на вас поток информации, они стараются завоевать уважение и признание. Поэтому чем спокойнее и добрее вы будете себя вести, тем меньше они будут зазнаваться.

Если они не признают вашей точки зрения, так как знают все лучше вас, нужно применить метод открытого протеста и заявить, что вы уважаете их знания и взгляды, но уважали бы их еще больше, если они позволят высказаться и вам. Заметьте, что такие умные люди, как они, обычно прислушиваются к чужому мнению. Подобными словами вы не только польстите им, дав понять, что уважаете их опыт и ум, но и укрепите их уверенность в себе и сделаете шаг к продуктивному общению.

ЛЕДЫШКА

Ледышка — холодный, спокойный, обособленный, бесстрастный, скрытный, невозмутимый, бесчестный, равнодушный, запуганный, ограниченный, ненадежный, невыразительный, трусливый, придирчивый, малоинтересный, необщительный, загадочный, пугливый, непредсказуемый, подозрительный, склонный к депрессиям.

Ледышка умеет выражать только одно чувство — равнодушие. Молчание столь же характерно для него, как угрозы для Злобного выскочки-тирана. Он так же скрытен и сдержан, как Дремлющий, но смертоносный вулкан, с той лишь разницей, что Ледышка никогда не выходит из себя.

Вы никогда не узнаете, что он чувствует, и даже не сможете догадаться об этом по его голосу или жестам. Вы никогда не поймете, грустит он или радуется. Взгляд Ледышки, как правило, отсутствующий и скучный, а чувства свои он выражает крайне редко.

Хотя Ледышка может неплохо справляться со своей работой, всех, кто оказывается рядом с ним, постигает разочарование. Он настолько эмоционально холоден, что иметь с ним дело просто невыносимо. Ледышка отказывается объяснить вам, что у него не так и почему он все время молчит. Часто он использует молчание как способ манипуляции. Ледышке доставляет удовольствие наблюдать за вами, если вы испытываете неловкость во время паузы в разговоре, которая так приятна ему.

Он может чувствовать то же, что и вы, но поделиться своими чувствами означает для него потерять над вами власть. В сущности, вам остается лишь теряться в догадках, что происходит у него в душе.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. По большей части Ледышки — это сложный случай. Вы можете попытаться вдохнуть в них хоть какие-нибудь чувства, но крики и вопли ни к чему не приведут. Это, наоборот, оттолкнет их и может навсегда отдалить от вас. Лучше всего работают методы снятия напряжения, а также любви и добра. Под их влиянием Ледышка немного оттаивает, чувствует себя безопаснее и увереннее. Чаще всего эти ходячие айсберги вовсе не

стремятся вести себя так отчужденно, но ничего не могут с собой поделаться, поскольку не умеют общаться и выражать свои чувства.

Они боятся, что проявление эмоций выставит их нелепыми в глазах окружающих.

Эффективен и юмористический метод. Может, вы и не сумеете помочь им раскрыться, но если заставите их рассмеяться, считайте, что первый шаг сделан.

Есть Ледышки, которые на самом деле эмоционально не холодны, просто не обладают умением хорошо говорить и потому склонны к монотонной речи. Методом спокойных вопросов вы выясните, о чем они думают и каково их отношение к ситуации, человеку или событию.

ПОДСТРЕКАТЕЛЬ

Подстрекатель — равнодушный, бесчестный, трусливый, ограниченный, ненадежный, подозрительный человек.

Подстрекая других, эти манипуляторы таким образом контролируют ситуацию и скрашивают свою жалкую жизнь. Манипулируя окружающими, они ощущают силу и власть. Интригуя, провоцируя людей на неблагоприятные поступки, Подстрекатели становятся очень опасными.

Рекомендации по нейтрализации манипулятивного воздействия. Есть два основных способа взаимодействия с Подстрекателями. Метод спокойных вопросов обычно быстро разоблачает их, так как показывает, что их раскусили.

Под давлением вопросов Подстрекатель суетится, чувствует себя крайне неудобно и может даже признаться: «Я пошутил» или «Я просто полюбопытствовал».

Метод открытого протеста также помогает бороться с Подстрекателями. В этом случае вы даете понять, что вам известны их махинации.

Действует на Подстрекателей и юмор. Если они пытаются вас рассердить, ответьте им весело: «Продолжай болтать, чтобы я знал, что сейчас ты не думаешь».

Отпускайте любые шутки, которые придут в голову, давая тем самым понять Подстрекателю, что вы видите его насквозь и ничего из того, что он говорит, не принимаете всерьез. В сущности, следует высмеивать все его провокационные замечания. В конце концов он догадается, в чем дело.

Приемы и способы определения степени внушаемости

Далее мы поговорим не столько о профессиональных манипуляторах, хотя и о них разговор будет достаточно серьезным, сколько о категории людей, постоянно находящихся рядом с нами и пользующихся нашей психологической безграмотностью. Но вначале разберемся, каким образом можно понять, можно ли вами манипулировать и почему.

Во многих гипотезах, объясняющих суть манипуляции, большое значение уделяется такому понятию, как внушаемость. И с этим нельзя не согласиться. Психологи считают, что это качество присуще всем людям, однако в разной степени. Интересно то, что на внушаемость любого человека существенно влияет несколько его личностных качеств. К ним относят неуверенность,

тревожность, робость, низкую самооценку, чувство собственной неполноценности, повышенную эмоциональность, впечатлительность и, наконец, недостаточно развитое умение пользоваться логическим мышлением при анализе ситуации.

Кроме того, на внушаемость человека могут влиять и ситуативные факторы, периодически возникающие в любой сфере жизнедеятельности человека. К таким факторам стоит отнести дефицит времени для принятия решений, низкий уровень осведомленности и компетентности, неопределенность ситуации.

Не стоит забывать и том, что степень внушаемости может находиться в прямой зависимости и от психического состояния человека, когда он испытывает сильное эмоциональное возбуждение, утомлен, находится в стрессовой ситуации, болеет и т. д.

Психологи считают, что на эффективность внушения могут влиять следующие факторы.

Прежде всего это высокий социальный статус того, кто пытается манипулировать вами, может быть, и сам того не сознавая. Сюда же можно отнести волевое и интеллектуальное превосходство этого человека.

К следующему фактору следует отнести отношения, которые сложились между вами и тем, кто манипулирует вами путем внушения. Это может быть и ваша зависимость от манипулятора, и его авторитет, и занимаемое им социальное положение.

Немаловажным фактором является способ передачи и конструирования сообщения. Это умелое сочетание манипулятором логических и эмоциональных составляющих, уровень аргументации, подбор фактов и примеров, использование различных приемов нейтрализации ваших замечаний.

Вроде бы все просто, и именно об этом мы говорили во введении, заявляя, что приемы манипулирования людьми просты. Но и все сложно, ибо мы не умеем распознавать манипуляционное воздействие, верим людям и считаем, что именно с нами подобное никогда не случится. В этом и заключается величайшее заблуждение современного человека, живущего в мире обмана и спекуляций. Но продолжим наш разговор.

Как говорилось выше, потенциал внушаемости присущ каждому человеку. Но у любого человека существуют и защитные силы, способные распознать внушающее воздействие. Достаточно лишь научиться анализировать происходящее, избирательно относиться к внешним воздействиям и заниматься самоанализом. Это позволит развить такие качества, как самостоятельность и независимость, что и станет отправной точкой умения противостоять манипуляционному воздействию.

Категории манипулируемых. Используя внушение для достижения своих целей, манипуляторы научились не только хорошо понимать человеческую психологию, но и делить людей на несколько категорий, что позволяет легко прогнозировать эмоции и поведение человека.

К *первой категории* манипуляторы относят людей спокойных, уверенных, умеющих, с точки зрения самих этих людей, управлять собой и своим поведением.

Поведение и эмоции таких людей прогнозируемы. Так, их отличает чувство доверия к людям, они часто просто симпатизируют окружающим. Все это построено на воспринятых еще в детстве общечеловеческих моральных принципах, ценностях и идеалах, воспитанных в них родителями, школой и другой средой. Именно на их основе были сформированы жизненный и профессиональный опыт, манера общения и понимания окружающих.

Поведением людей, относящихся к первой категории, управляют характер и привычки, сформированные на основе полученного воспитания. Кроме того, они обладают умением мыслить логически, абстрагировать, использовать имеющийся словарный запас для общения.

Вроде бы здравомыслящая личность, порядочная, умная, но именно на этом и играет манипулятор, используя доверие к людям и веру в порядочность для достижения своих целей. Вспомните, сколько людей пострадало от небезызвестного МММ и ему подобных организаций. В 2012 году Мавроди снова развернул деятельность. И опять порядочные люди, верующие в человеческую добродетель, понесли ему деньги. Финал известен заранее.

Вот и получается, что в процессе манипулирования людьми, относящимися к первой категории, манипулятор воздействует на их потребности.

Ко *второй категории* следует отнести сверхвнушаемых и сверхгипнабельных людей. Их поведением, чувствами и эмоциями управляют развитое воображение, мечты, сны, галлюцинации, различные видения и представления, вера в необычное, стереотипы поведения, неосознаваемые желания и т. д.

Чаще всего это люди творческих профессий, дети, люди, имеющие ту или иную зависимость (игровую, наркотическую, алкогольную), глубоко верующие и психически больные. С такими людьми манипулятору достаточно легко, так как их вера в то, что с ними обязательно должно произойти что-то необычное, обеспечивает успех. Другими словами, управлять поведением таких людей манипулятору легко через воздействие на их воображение и чувства.

Третья категория — это люди, имеющие вес в обществе или занимающие высокие должности: руководите-

ли среднего и высшего звена, ученые, аналитики, лидеры. Их поведение и поступки определены воспитанием и образованием, а также, что немаловажно для манипулятора, критическим и логическим содержанием того, над чем они в данный момент работают. Другими словами, это увлеченные люди, живущие в своем внутреннем мире, со своими интересами и запросами.

Манипулятору легко и здесь, так как он пользуется увлеченностью человека, нередко рассеянностью. Нет, он не обманывает открыто, это было бы просто и неинтересно. Он так подводит его к достижению своей цели, что манипулируемый или не осознает толком своих действий, или считает, что все сделал самостоятельно. И он твердо уверен в этом.

Строя логические умозаключения, приводя факты и ссылаясь на авторитетное мнение, на аналогии и доказательства, математические и графические материалы, а также на моральные и нравственные аспекты, призывая к совести и справедливости, чувству долга, манипулятор создает такую гремучую смесь, противостоять которой невозможно.

К *четвертой категории* следует отнести малообразованных людей, неразвитых вследствие воспитания в неблагополучных условиях. Чаще всего это выходцы из семей, где родители злоупотребляли спиртным или наркотиками, где имело место физическое или сексуальное насилие и т. д.

Раньше говорили, что в семьях алкоголиков рождаются талантливые дети, достигающие больших высот в жизни. Сейчас об этом говорить перестали. И правильно. Неблагополучные условия в семье, воспитание улицей, плохая успеваемость в школе, прогулы приводят к тому, что у ребенка с детства чаще всего формируются простые жизненные инстинкты и чувства: хорошо покушать, много

поспать, испытать простейшие приятные ощущения, как душевные, так и физические.

Часто эта категория людей включает в себя и творческих людей, не сумевших добиться успеха в жизни или спившихся на пике славы, и людей, попавших в тяжелую жизненную ситуацию и не сумевших справиться с ней, и золотую молодежь, по разным причинам лишившуюся финансирования родителей и не умеющую приспособливаться к жизненным условиям, в которых живут миллионы.

Мышление людей, относящихся к четвертой категории, чаще всего примитивно, построено на удовлетворении своих потребностей. Если манипулятор удовлетворяет их инстинкты и потребности, ему верят, если же не удовлетворяет, относятся к такому человеку отрицательно.

Часть таких людей имеют какие-то средства и могут отдать их в лучшем случае за мизерное вознаграждение. В худшем — их просто обманывают, отделяясь обещаниями. Если же человек болен какой-либо зависимостью, например употребляет наркотики, манипулятор может получить неограниченную власть над ним, вплоть до совершения последним преступления.

К пятой категории следует отнести психически больных людей. Их поведение непредсказуемо, поступки мотивированы болезнью.

В принципе, с такими людьми манипуляторы не связываются, и без того имея достаточно широкое поле деятельности. Но когда возникает такая необходимость, манипуляторы действуют жестко, вызывая по отношению к себе страх. Именно этот страх и заставляет людей пятой категории безраздельно подчиняться манипуляторам и совершать нужные им поступки и действия.

Шестая категория людей отличается тем, что в их поведении доминирует одна из базовых эмоций, определяю-

щих эмоциональную жизнь. К таким эмоциям можно отнести страх, гнев, удовольствие и др. Учитывая то, что эмоции выступают в роли регуляторов общения и определяют его способы и средства, манипулятор может привести человека в такое состояние, когда эмоции приобретут взрывной характер в конкретной ситуации общения. Так, испытывая гнев, удовольствие, человек перестает контролировать свои действия и поступки, отбрасывает в сторону логику, аналитическое и критическое мышление. Тогда с ним можно делать что хочешь.

Поведение основной массы людей укладывается в приведенные выше шесть категорий поддающихся манипуляции людей. Большая часть из них относится к первой категории, и манипуляторы отлично это знают.

Используя метод внушения, многие манипуляторы используют очень эффективный прием: опираясь на какой-нибудь пунктик человека, делают его рабом собственных страстей. Человека подводят к такой черте его жизнедеятельности, после которой он становится частично или полностью зависим от манипулятора. При этом человек сам не замечает, что он подошел или переступил эту черту.

Почему это происходит? При внушении у человека кратковременно отключается механизм критического восприятия действительности. Известный физиолог и невропатолог, основатель рефлексологии В. М. Бехтерев писал, что внушение проникает в сознание человека, минуя его способность критически мыслить и анализировать. Внушение осуществляется посредством введения в сознание человека определенной информации, при этом обязательно учитываются формы подачи информации, источники ее поступления, индивидуальные особенности манипулируемого.

Поговорив о внушении и поняв механизм его воздействия на человека, рассмотрим, что же такое внушаемость. Манипуляторы хорошо понимают важнейшую закономерность, присущую людям: есть люди внушаемые и не поддающиеся внушению. Со вторыми они предпочитают связываться в крайнем случае, а вот первые являются объектом их пристального внимания.

Под внушаемостью обычно понимают определенную готовность человека изменять свои мысли и поведение не на основании привычных, рациональных доводов или мотивов, а под влиянием особым образом сконструированных предложений, которые исходят от другого лица или группы лиц. Она не является, как считали раньше, психической предрасположенностью, свойственной только некоторым больным, страдающим какими-либо психическими расстройствами (в частности, истерического круга); это одно из нормальных свойств высшей нервной деятельности.

Известно также, что чем выше для человека авторитет говорящего, тем большее значение имеет каждое сказанное им слово.

Степень и вид внушаемости у разных людей различны. Несомненное влияние оказывают при этом возраст, пол, интеллектуальное развитие, социальный статус, соматическое состояние и т. п. В отдельных случаях внушаемость находится в зависимости от характера и способа внушения. Так, например, восприимчивость к постороннему внушению (гетеровнушаемость) может быть очень велика, а склонность к самовнушению (аутосуггестивность), напротив, очень мала.

Просматривается закономерность: за небольшим исключением, нет человека, который не мог бы при определенных обстоятельствах подвергнуться внушающему воздействию.

Так, умственное и физическое переутомление обычно повышает внушаемость человека. Кроме того, даже у слабовнушаемых лиц на короткий срок внушаемость может быть значительно повышена под влиянием истощения, вызванного недостатком питания, сна, длительным и напряженным трудом, сильным душевным потрясением (испугом, страхом).

Прежде чем продолжить разговор, полезно установить степень восприимчивости к внушающему воздействию себя и окружающих.

Предложенные ниже методики можно использовать как самостоятельно, так и при помощи другого человека, если вы ему действительно доверяете.

1. Человеку внушающим тоном говорят: «Представьте, что вы сидите за праздничным столом. Вам приносят спелый, сочный, ярко-желтый лимон. В одну руку вы берете лимон, в другую — острый нож, чтобы разрезать его на дольки. Вы отрезаете одну дольку — пока сока еще нет. Но вот вы отрезаете следующую дольку — и на поверхности срезанной части лимона появляется много маленьких капелек кислого сока. Именно в этот момент вы начинаете ощущать кислый вкус во рту. После этого вы отрезаете еще одну дольку лимона и кладете себе в рот. Ощущение кислого вкуса во рту усиливается».

Лица, у которых таким путем удастся вызвать обильное выделение слюны и ощущение кислого во рту, оказываются более внушаемы, чем те, у кого этого вызвать не удастся.

2. Человеку предлагают расслабить мускулатуру руки так, чтобы она падала совершенно свободно, как плеть. Несколько раз поднимают руку и опускают ее, добиваясь

полного расслабления мускулатуры. Затем ему предлагают вытянуть руку и опереться ею на руку другого человека всем весом тела. Через некоторое время этот другой человек внезапно убирает руку, причем, если опершийся рукой человек успешно выполнил эту просьбу, он теряет равновесие (нужно быть наготове, чтобы поддержать человека и не дать ему упасть). Чем успешнее человек выполняет задание, тем выше обычно внушаемость.

3. Человеку предлагают вытянуть руки вперед ладонями внутрь. Под предлогом исследования просят фиксировать взгляд на указательном пальце, поставленном перед ним другим человеком, и одновременно внушают: «Ваши руки расходятся в стороны. Шире. Еще шире». При повышенной внушаемости руки расходятся в стороны.
4. Человеку предлагают развести пальцы рук с максимальным напряжением, «сделав их твердыми, как гвозди». При этом внушают, что он не может согнуть пальцы.
5. Сидящему человеку предлагают положить руку на свое колено, затем просят в течение нескольких секунд смотреть на какую-либо точку на своей руке и внушают, что рука его сейчас стала очень тяжелой, словно налилась свинцом. После этого другой человек слегка приподнимает руку испытуемого и роняет ему на колено. Чем сильнее сопротивление человека при попытке поднять его руку, тем выше внушаемость. Ощущение, что рука стала тяжелой, возникает у человека довольно легко, и это ведет к повышению внушаемости.
6. Человеку говорят, что сейчас прикоснутся ваткой к его глазу, что это не вызовет боли, и просят смо-

треть неподвижно на какой-либо предмет, например на палец другого человека, и постараться не мигать при прикосновении. Внушающим тоном указывают: «Вы не можете мигать. Прикосновение совершенно безболезненно. Никаких неприятных ощущений оно не вызывает». При этом прикасаются ваткой к склере глаза вблизи роговицы. Затем говорят: «А сейчас, когда я прикоснусь этой же ваткой к вашему глазу, вам будет очень неприятно, чувствительность резко обострится. Попробуйте не мигать, вы не можете удержаться, чтобы не мигнуть». В это время прикасаются незаметно для человека не к склере, а к краю роговицы. Склера сравнительно малочувствительна, и подавить рефлекс со склеры, если он есть, не представляет труда. Роговица же очень чувствительна, и прикосновение к ней болезненно. Огромному большинству людей подавить рефлекс не удастся. Эта проба обычно ведет к повышению внушаемости человека, создавая у него впечатление, что разница при первом и втором прикосновении вызвана действием внушения.

7. Человеку говорят о том, что будет проверена его способность концентрировать внимание. Другой человек, поставив его к себе лицом — ноги вместе, руки вдоль туловища, предлагает ему смотреть прямо в глаза. При этом сам становится так, чтобы одна нога была несколько выдвинута вперед. Такое положение необходимо для того, чтобы другой человек мог отклониться назад, на опорную ногу. Затем он вытягивает руки, сложенные ладонями внутрь, так, чтобы достать ими до виска испытуемого, и слегка прикасается к коже в этой области. Ладони необходимо поставить таким образом, чтобы уменьшить у человека

угол периферического зрения, так как эта информация воспринимается неосознанно. Не сводя взгляда с переносицы испытуемого, другой человек внушительно произносит: «Как только я начну отводить руки от ваших висков, вас потянет вперед, за ними! Я начинаю отводить руки». При этом он чуть-чуть отклоняется назад, продолжая говорить спокойно, твердо и уверенно: «Теперь, когда я удаляю свои руки, вас начинает тянуть за ними. Вас уже тянет за ними. Вас тянет, вас тянет вперед, за моими руками». При этом, продолжая отступать назад, другой человек отводит руки и в случае падения испытуемого подхватывает его.

Если человека начинает клонить вперед, можно говорить о повышенной внушаемости. В противном случае делают вывод о недостаточной внушаемости.

8. Человеку говорят о том, что будет проверено его внимание и умение сосредоточиваться. Ему предлагают встать к другому человеку спиной, держаться совершенно прямо, так, чтобы главной точкой опоры являлись пятки. Поставив ноги вместе и опустив руки вдоль туловища, закрыть глаза, расслабить мускулатуру тела. Его также предупреждают, чтобы он не боялся, что с ним что-то произойдет, что его сейчас потянет назад. Затем другой человек должен положить руку на затылок испытуемого. Если тот будет падать или его начнет клонить назад, то его своевременно подхватят. Затем спокойно, но твердо и уверенно испытуемому начинают внушать: «Как только я отведу руку от вашего затылка, вас начнет клонить назад! Теперь я отвожу свою руку и вас начинает клонить назад! Вас тянет назад. Вы медленно падаете! Вы уже падаете, падаете!» При этих словах нужно медленно

отвести руку и в случае падения испытуемого подхватить его.

Если человека начинает клонить назад, можно говорить о повышенной внушаемости. В противном случае можно сделать вывод о недостаточной внушаемости.

9. Предложив испытуемому соединить пальцы рук в замок, накрывают их руками. Взгляд фиксирует переносицу испытуемого, который должен смотреть оппоненту в глаза. Продолжая массировать руки испытуемого, произносят формулу внушения: «Как только я положу свои руки на ваши, они начнут деревенеть. Ваши руки уже деревенеют. Руки начинают сжиматься все сильнее. Руки сжимаются все больше, руки сжались крепко-крепко. Вы уже не можете разжать свои руки! Словно магниты, их притягивает друг к другу. Пробуйте, прилагайте усилия. Вы не можете разнять руки. Ничего не получается! Пробуйте, прилагайте усилия. Ничего не получается!» В результате человек действительно не сможет разнять свои руки. Успешное применение этого приема будет говорить о большой внушаемости человека. Можно усилить прием, предложив испытуемому поднять сцепленные руки над головой.
10. Человеку дают в руки две или три совершенно чистые пробирки и заявляют, что собираются исследовать его обоняние. Ему предлагают понюхать эти пробирки и сказать, в какой из них были керосин, нашатырный спирт и чистая вода. Если человек начнет обнаруживать несуществующие запахи, то можно предположить у него наличие хорошей внушаемости. Если же он твердо заявит, что никаких запахов не чувствует, то делают вывод об отсутствии у испытуемого повышенной внушаемости.

11. Для этого приема нужно иметь небольшой металлический груз на прочной нитке и выпиленный из дерева подковообразный «магнит», внешне похожий на настоящий. Человека просят взять пальцами вытянутой руки нитку с висящим на ее конце металлическим грузом. Другой человек подносит к грузу «магнит» и начинает то приближать, то удалять его в какой-нибудь определенной плоскости. При этом испытуемому внушают, чтобы он обратил внимание на то, как груз постепенно начинает следовать за «магнитом» и раскачиваться. Вскоре у лиц, достаточно внушаемых, груз действительно начнет качаться в заданном направлении вследствие возникновения идеомоторных движений.
12. Человеку предлагают встать боком к стене и тыльной стороной сжатой в кулак кисти опереться изо всех сил о стену. Глаза должны быть закрыты. В течение минуты другой человек дает испытуемому следующие приказания: «Обопритесь очень сильно, напрягите мышцы плеча, руки». Затем он просит испытуемого отойти от стены и свободно опустить руку. Чаще всего рука, которая работала, сама по себе поднимается, нередко даже описав угол 90° . Испытуемому объясняют, что испытанное им расслабление и спонтанное движение руки похожи на расслабление и ощущение подчинения внешним силам, которые он должен снова испытывать во время внушения.
13. Испытуемому, сидящему с закрытыми глазами, говорят: «Не удивляйтесь, сейчас я надавлю вот здесь, и вам будет трудно открыть глаза». При этом другой человек слегка надавливает пальцами в области надбровных дуг. На предложение после этого открыть глаза испытуемый может почувствовать тяжесть в ве-

ках. Если он открывает глаза с трудом, с видимым усилием, то можно говорить о повышенной внушаемости и открытости к особым состояниям сознания.

Можно значительно усилить диагностическое значение этого теста, если предварительно придавить в области медиального мышечка на локтевой нерв, предупредив испытуемого о том, что у него должно сейчас возникнуть чувство «проходящего в мизинец тока». Таким образом, испытуемый полагает, что есть такие точки, прижимая которые другой человек может вызвать новые ощущения.

14. Испытуемому предлагается фиксировать взглядом красный крест на сером фоне при словесном внушении, что в результате такой процедуры он закроет глаза и увидит зеленый крест.

Для определения внушаемости достаточно провести два-три из этих приемов.

Для практических целей и научных исследований внушаемости психологами была разработана стэнфордская шкала, позволяющая определить степень внушаемости. В соответствии с ней приняты следующие градации внушения.

Внушение о том, что:

- 1) рука испытуемого, приведенная другим человеком в горизонтальное положение, упадет;
- 2) испытуемый приблизит к себе вытянутые руки;
- 3) вокруг головы испытуемого летает муха;
- 4) нельзя разъединить руки;
- 5) вытянутую руку невозможно согнуть;
- 6) невозможно открыть глаза;
- 7) невозможно назвать свое имя (испытуемый только что-то бормочет);

- 8) невозможно поднять плечо;
- 9) при положительном ответе на вопрос «да» рука испытуемого будет одновременно писать «нет»;
- 10) испытуемый ощущает горький или соленый вкус;
- 11) испытуемый отвечает только на голос, производящий внушение;
- 12) испытуемый слышит и видит внушаемую ситуацию (галлюцинацию);
- 13) испытуемый не может правильно сосчитать количество карт, разложенных на несколько стопок;
- 14) у испытуемого нет чувствительности;
- 15) испытуемый чувствует возрастной регресс (например, чтобы испытуемый написал свое имя так, как он писал в пятом, а затем и во втором классе школы);
- 16) перед испытуемым не две коробочки, а три, и он должен в среднюю (несуществующую) положить монету;
- 17) показываемый лист бумаги чистый, хотя на нем изображен рисунок (затем на бумагу накладывают геометрическую фигуру, которая на рисунке кажется деформированной, но испытуемым воспринимается как недеформированная).

В отделении неврозов и пограничных состояний Харьковского НИИ неврологии и психиатрии имени В. П. Протопопова разработана шкала-опросник для определения индивидуальной гипнабельности. Конструкция шкалы-опросника проведена по аналогии с тестом ММРІ (Миннесотский многоаспектный личностный опросник). Данная шкала также может быть использована для определения внушаемости человека.

Но предупреждаем сразу: при вхождении во внушаемое состояние человек может испытать состояние срод-

ни гипнотическому. Если вы почувствовали, что испытываете нечто, что описывается далее в стадиях внушаемости, то необходимо срочно встать, умыться, выпить холодной воды и отказаться от дальнейшего общения с человеком, во время разговора с которым возникли эти состояния. Главное здесь — не впасть в более глубокое внушенное состояние. Не всем это удастся, но, как говорится, кто предупрежден, тот вооружен.

Внимательно прочитайте приведенные в шкале вопросы и утверждения и ответьте «да», если вы с ними согласны, или «нет», если не согласны.

1. Вера в приметы — это заблуждение.
2. Мои родители обращаются со мной скорее как с ребенком, чем как со взрослым.
3. Мне кажется, что я чувствую более остро, чем другие.
4. Я стараюсь избегать конфликтов и затруднительных положений.
5. Мне все равно, что обо мне думают другие.
6. Я вполне уверен в себе.
7. Меня раздражает, когда где-нибудь на улице, в магазине или в автобусе на меня смотрят.
8. Если я заболею или получу травму, то без всяких опасений обращусь к врачу.
9. Некоторые люди одним прикосновением могут исцелять больного.
10. Если я хочу что-нибудь сделать, но окружающие считают, что этого делать не стоит, я готов отказаться от своих намерений.
11. Чаще всего мне хотелось бы сидеть и мечтать, чем что-либо делать.
12. Мне трудно сосредоточиться на чем-либо одном.
13. Я легко просыпаюсь от шума.
14. Меня легко переспорить.

15. Я часто о чем-нибудь тревожусь.
16. Я спокойно переношу вид крови.
17. Часто думаю: «Хорошо бы стать ребенком».
18. Мечтаю очень редко.
19. Сон у меня прерывистый и беспокойный.
20. Человек должен стараться понимать свои сны, руководствоваться ими в жизни и извлекать из них предостережения.
21. Все известные мне «чудеса» объясняются очень просто: одни люди водят за нос других, только и всего.
22. Бывало, я замечал, что незнакомые люди смотрят на меня критически.
23. Меня довольно трудно вывести из себя.
24. Я часто считаю себя обязанным отметить то, что нахожу справедливым.
25. Обычно я засыпаю спокойно и меня не тревожат никакие мысли.
26. Некоторые люди до того любят командовать, что меня так и тянет делать все наперекор, даже если я знаю, что они правы.
27. Мне больше нравится работать с руководителями, предоставляющими большую самостоятельность, чем с руководителями, дающими четкие и строгие указания.
28. Я человек общительный.
29. Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я особенно не затрудняюсь, соглашаюсь с мнением других.
30. Меня легко привести в замешательство.
31. Быть откровенным всегда хорошо.
32. Я очень редко вижу сны.
33. Я впечатлительнее большинства других людей.
34. Я верю в чудеса.

35. Мое поведение в значительной степени определяется обычаями тех, кто меня окружает.
36. Меня трудно задеть.
37. Мои убеждения и взгляды непоколебимы.
38. В моей жизни был один или несколько случаев, когда я чувствовал, что кто-то посредством гипноза заставлял меня совершать поступки.
39. У меня мало уверенности в себе.
40. Я всегда был независимым и свободным от контроля со стороны семьи.
41. Иногда я так настаиваю на своем, что люди теряют терпение.
42. Никому не доверяю — это безопаснее.

Данная шкала позволяет определить внушаемость испытуемого в течение 10—15 мин. На вопросы 1, 5, 6, 12, 15, 16, 18, 19, 21, 23, 24, 26, 27, 32, 36, 40, 41, 42 должны быть отрицательные ответы. На все остальные — положительные.

Общая сумма значимых ответов является искомым выражением степени индивидуальной внушаемости человека.

Количество набранных баллов от 0 до 4 соответствует первой степени первой стадии внушаемости.

От 5 до 9 — второй степени первой стадии внушаемости.

От 10 до 14 — третьей степени первой стадии внушаемости.

От 15 до 19 — первой степени второй стадии внушаемости.

От 20 до 24 — второй степени второй стадии внушаемости.

От 25 до 29 — третьей стадии второй степени внушаемости.

От 30 до 34 — первой степени третьей стадии внушаемости.

От 35 до 39 — второй степени третьей стадии внушаемости.

От 40 до 42 — третьей степени третьей стадии внушаемости.

Далее дается характеристика степеней и стадий внушаемости, исходя из состояний и ощущений человека.

Первая стадия, первая степень. Ощущение покоя; приятное состояние легкости в теле; слышит, свои мысли контролирует; чувствительность сохранена; легко реализует внушение двигательных реакций.

Первая стадия, вторая степень. Глаза закрываются, но при внушении легко открываются; испытуемый может совершать глотательные движения; прикосновение к руке вызывает активное нормальное напряжение; двигательные реакции легко реализуются; слышит и активно воспринимает внешние раздражители; чувствительность сохранена.

Первая стадия, третья степень. Ощущение дремоты и сонливости; течение мыслей вялое; тяжесть в теле; мышцы расслаблены; поднятая рука бессильно падает; невозможно открыть веки, двинуть рукой; моторные движения часто не реализуются, на вопрос о самочувствии отвечает медленно или молчит; окружающие звуки слышит.

Вторая стадия, первая степень. Отмечается сильная сонливость, движения затруднены; более ровное и спокойное дыхание; легкая каталепсия — поднятая рука в воздухе остается недолго; не удастся внушить однообразные движения, например покачивание руки, поставленной на локоть, а если удастся, то лишь после настойчивых внушений; внушить двигательные реакции

не удастся; окружающие звуки испытуемый воспринимает, хотя и без интереса.

Вторая стадия, вторая степень. Резкая сонливость; отмечается скованность; наступает значительное ослабление кожной чувствительности, усиливающееся путем внушения; реализуется внушение двигательных реакций, латентный период их укорочен; начавшееся автоматическое движение быстро ослабевает, прекращается; внушенные иллюзии не реализуются.

Вторая стадия, третья степень. Отмечается полное исчезновение собственных мыслей, человек слышит только голос манипулятора; внушение активных и пассивных двигательных реакций реализуется хорошо; движения медленные, отдельными толчками, невозможно разжать кулак, двинуть рукой; автоматические однообразные движения выражены хорошо; при закрытых глазах реализуется внушение иллюзий.

Третья стадия, первая степень. Полностью реализуется (кроме слуха и зрения) иллюзия при открытых глазах; при раздражении носа, языка, кожи появляются галлюцинации; можно вызвать ощущение голода, жажды; хорошо реализуются внушенные двигательные реакции.

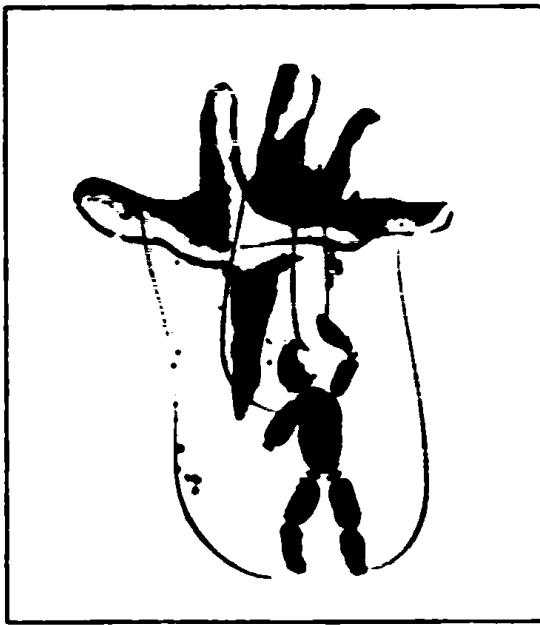
Третья стадия, вторая степень. Хорошо реализуются зрительные галлюцинации; при внушении открыть глаза галлюцинации исчезают, часто наступает пробуждение; легко реализуются внушенные двигательные реакции (пассивные, активные).

Третья стадия, третья степень. Легко реализуются все виды положительных и отрицательных галлюцинаций; с легкостью реализуются трансформации возраста (например, переход в детское состояние); при открытии век глаза влажны.

Если сравнить эти стадии и их степени внушенного состояния с подобной шкалой, но относящейся к проверке гипновнушаемости, то они идентичны. Поэтому можно с полной уверенностью сказать, что внушение и гипноз очень похожи по воздействию на человека. Но в первом случае человек попадает на короткое время под влияние манипулятора и у него помимо его воли и сознания возникают определенные состояния, чувства, отношение к совершению им поступка, непосредственно не следующего из принимаемых им норм и принципов деятельности.

Во втором случае возникает сноподобное состояние психики, характеризующееся резким сужением и снятием объема сознания и самосознания и резкой фокусировкой на содержании внушения, что связано с изменением функции индивидуального контроля и самосознания. Кроме того, в состоянии гипноза у человека развиваются физиологические и психические реакции, не свойственные ему при обычном состоянии сознания. Эти изменения могут затрагивать восприятие, память, внимание, мышление и саму личностную сферу. Происходит изменение мотивации, привычек, настроения, отдельных личностных характеристик, внушение образа другого человека, манипулирование субъективным временем и т. д. Разница между внушением и гипнозом очевидна.

Выяснив, можем ли мы в той или иной степени противостоять внушению, а значит, в некоторой степени и манипулятивному воздействию, пойдём дальше и посмотрим, как же вообще происходит процесс манипулирования, с чего он начинается, в чем его особенности, тактика, стратегия и сущность. Об этом и пойдет разговор в следующей главе.



ГЛАВА 2

ПСИХОЛОГИЯ МАНИПУЛИРОВАНИЯ ЛЮДЬМИ

Особенности начального этапа манипулирования

В чем состоит начальный этап манипулирования и что это такое? Этот этап предваряет деловое и конструктивное взаимодействие партнеров по общению. В ходе контактного взаимодействия происходит знакомство, производится благоприятное впечатление на партнера по общению, находится общая тема для разговора, делается попытка заинтересовать другую сторону своей индивидуальностью.

Как же в этом случае работает манипулятор? Да очень просто. Прежде всего стремится делать то, что будет способствовать продвижению вперед в установлении

взаимоотношений и достижении согласия. С этой целью он заводит разговор о том, что может представлять общий интерес. Это может быть разговор о погоде, ценах и перспективах их стабилизации, свежих новостях, политике, о каком-либо общем увлечении, хобби и т. д. Все это как бы объединяет его с объектом манипулирования и создает предпосылки для дальнейшего успешного влияния.

Следует учитывать, что манипулятор очень тонко чувствует психическое состояние человека, способен за очень короткое время не только подстроиться к психике, но и узнать то, что прежде всего его интересует. Наложение одного на другое и помогает манипулятору стать очень близким и интересным человеком. Стать «другом». А дальше дело техники и интересов манипулятора.

Итак, когда знакомство состоялось и нашлись общие интересы, манипулятор стремится укрепить наметившийся контакт. В разговоре «вдруг» всплывают общие знакомые, места, где могла произойти случайная встреча, общие темы, связанные с работой, профессией и т. д. То есть появляются какие-то общие объединяющие интересы. Цель манипулятора заключается в том, чтобы установить контакт в виде своеобразной готовности объекта манипулирования к соглашению и более углубленному взаимодействию. Манипулятор не работает в течение пяти минут. Его деятельность может быть растянута во времени на недели и даже годы. В некоторых случаях человек и не подозревает, что стал объектом манипулирования, пока ему об этом не рассказывают, приводя факты и доказательства.

После знакомства и нахождения общих интересов манипулятор начинает формировать такие взаимоотношения, которые обеспечили бы эффективное и успешное сотрудничество. И только тогда, когда человек расслабляется

и начинает полностью доверять манипулятору, тот наносит удар.

Психологи рекомендуют для ухода от манипулятивного воздействия постоянно производить пересмотр уже сложившегося мнения о партнере. Насколько бы ни был умен и хитер манипулятор, вы сможете заметить или лесть, или отсутствие единства во взглядах, или, наоборот, полное единство во взглядах, подходах и точках зрения, или его нестандартное поведение. Это, а также многое другое, что проявляется при анализе поведения партнера по общению, бизнесу и т. д., поможет выявить манипулятора. Главное — периодически анализировать поведение уж очень близкого и приятного во всех отношениях человека.

Наверное, теперь становится ясно, что в основе психологического манипулирования лежит особое воздействие на подсознание человека (преимущественно на его эмоции, чувства, переживания) с целью программирования желания партнера сотрудничать. Все, что вы прочитали выше, ясно дает это понять.

Так какую же тактику избирает манипулятор для того, чтобы разрешить свои проблемы за счет другого человека?

Манипулятивные тактики

В психологии, особенно западной, считается, что манипулятора характеризует лживость и примитивность чувств, апатия, состояние скуки, чрезмерный самоконтроль, цинизм и недоверие к себе и другим. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходя на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями. В целом профессии психолога, педагога и руководителя можно отнести к наиболее подверженным

манипулятивной профессиональной деформации. В практике управления, как и вообще в повседневной жизни, часто встречаются манипуляторы. Если проанализировать два противоположных психологических свойства людей — манипулирование и актуализирование, отмечая при этом, что среди нас часто встречаются манипуляторы, можно отметить, что они сами часто страдают от своих манипуляций. Механическая деятельность таких людей превращает их жизнь в нелюбимую работу. Такой субъект относится к своей деятельности как к поденной работе, которая ему до смерти недоела. В противоположность таким людям психологи приводят пример актуализации личности. Манипулятор, в противоположность актуализатору, очень любит управлять. Он является рабом этой своей потребности. Но здесь проявляется определенный парадокс: чем больше он любит управлять, тем сильнее в нем потребность быть управляемым кем-то. В каждом человеке есть два начала — верхнее и нижнее. Верхнее — активное начало, выраженное стремлением командовать, подчинять, подавлять авторитетом. Нижнее — это пассивное начало, выражающее потребность подчиняться, слушаться, соглашаться. И каждое из этих двух начал может проявляться манипулятивно или творчески. Основной причиной манипулятивного поведения является внутренний конфликт человека с самим собой. Манипулятор — это многогранная личность с противоположностями в душе, а актуализатор — многогранная личность с взаимодополняющими противоположностями.

Современный человек любого ранга, несомненно, должен быть знаком с различными тактиками манипулирования как в деловых, так и в повседневных взаимоотношениях, приемами воздействия на людей, в частности при помощи слухов и т. д. Такие знания помогут ему понять,

как адекватно использовать нужные тактики в соответствующих условиях (не выходя за рамки правовых и моральных норм воздействия на людей) и противостоять возможному использованию этих тактик против себя самого.

Рассмотрим манипулятивные тактики, используемые манипуляторами в тех или иных аспектах своей деятельности.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАНИПУЛЯТИВНЫХ ТАКТИК В РАЗГОВОРЕ

Под манипулятивными тактиками здесь понимаются всевозможные отвлекающие обманные приемы и способы воздействия (например, тактика пускания слуха), которые побуждают манипулируемого к действиям и высказываниям, наносящим ущерб его интересам, которых он не совершил бы, если бы не был введен в заблуждение другой стороной. Обычно, когда рассматриваются манипулятивные тактики, главный акцент делается на так называемом «элементе надувательства», используемом манипулятором по отношению к манипулируемому. Однако для более эффективного усвоения этих тактик представляется оправданным рассмотреть их, основываясь на обратном принципе: для каких целей и замыслов эти тактики используются манипулятором. Такой подход позволит быстрее приобрести навыки анализа конкретной ситуации и выявить скрытое воздействие на манипулируемого со стороны манипулятора. В любой тактической ситуации усилия манипулятора направлены на то, чтобы манипулировать человеком с целью принять его приоритеты ему же в ущерб. Как только манипулируемый приобретет навыки анализа и выявления моделей манипулятивного воздействия, ему

станет намного легче эффективно противостоять такому воздействию и защищать свои интересы в ходе беседы. Эти навыки позволяют быстрее и эффективнее использовать прием манипуляции по отношению к самому манипулятору. Рассмотрим типы манипулятивного воздействия, лежащие в основе большинства подобных тактик.

Провоцирование защитных реакций манипулируемого. Некоторые манипуляторы имеют целью поставить манипулируемого в позицию обороняющегося, чтобы вызвать у него необходимость объяснять, оправдывать и детально обсуждать все аспекты своей позиции. Тем или иным образом манипулятор стремится вызвать у манипулируемого своеобразное чувство вины в связи с позицией, которую он занимает в разговоре. Манипулятор может допытываться, выражать сомнение, как бы предполагая, что позиция манипулируемого не совсем разумна или неконструктивна, даже если ее рассматривать с точки зрения его собственных интересов. Если в ходе беседы манипулируемый ловит себя на том, что неоправданно долго (когда, несмотря на его доводы и аргументы, манипулятор продолжает демонстрировать непонимание позиции манипулируемого или сомнение в ее правильности) человек пытается доказать достоинства своей позиции, оправдать значимость своих целей и намерений, — это тревожный и важный сигнал! Будьте уверены, что почти наверняка манипулируемый является объектом тактического маневра. И главная цель такого маневра — ослабить его решимость следовать своим целям. Когда это происходит, следует прекратить все попытки оправдать свою позицию. Вы можете легко восстановить моральный ход обсуждения, заняв следующую позицию: «Я понимаю, что вы не совсем одобряете мои цели и стремления. Но они действительно наилучшим образом соответствуют моим интересам, потреб-

ностям и важны для меня. Поэтому давайте лучше вместе подумаем, что мы можем сделать, чтобы удовлетворить и ваши, и мои интересы».

Провоцирование замешательства и дезориентации манипулируемого. Основной замысел такой тактики — опрокинуть, расстроить, нарушить планы манипулируемого, вывести его из равновесия, побудить к действиям и высказываниям, которые могут нанести ущерб его интересам. Как правило, такие приемы реализуются в форме заранее спланированного действия или высказывания, которое совершенно неожиданно для манипулируемого и как бы выпадает из нормального хода беседы. Такой же эффект дезорганизации в беседе могут вызвать и незапланированные агрессивные реакции манипулятора с авторитарной структурой личности, для которого унижение и оскорбление других людей, стремление загнать их в угол — типичная форма взаимодействия, привычная в деле удовлетворения потребности во власти. Независимо от намеренного или спонтанного использования этой тактики, она, как правило, реализуется в форме неожиданных провокационных вопросов, явных оскорблений или высказываний, унижающих личное достоинство манипулируемого. Противодействие такой тактике — это хладнокровие, спокойствие, использование юмора, воздержание от реакции «коленного рефлекса», использование приемов эффективной защиты от агрессивности, повторное приглашение манипулятора к конструктивному обсуждению вопроса, о чем подробно говорилось выше. Когда вы слышите в свой адрес оскорбительное замечание, не связанное с темой беседы, сохраняйте самоконтроль. Нет ничего эффективнее против такой тактики, независимо от того, в какой форме это делается, как оставаться спокойным и вежливо-благоразумным. Поступая так, вы внезапно обнаружите, что именно ваш

оппонент оказывается в состоянии замешательства и дезориентации. Он просто не знает, как ему поступить дальше, а вы сами оказываетесь в более выгодном положении.

Формирование впечатления, что манипулятор настроен на сотрудничество. Манипулятор тем или иным образом демонстрирует манипулируемому высокий уровень понимания его проблем, текущих потребностей. Но при этом одновременно выражает сожаление, что не может помочь или оказать услугу; служебные функции не позволяют принять предложение манипулируемого; возможности очень ограничены, чтобы согласиться с конкретным образом действий; принятие решения не входит в сферу его компетенции и т. п. Другими словами, при внешней демонстрации готовности к сотрудничеству отсутствует готовность взять на себя конкретные обязательства в пользу сотрудничества. Вы не получите ничего, кроме проявления симпатии, ободрения, словесной поддержки и дружелюбной просьбы положительно отнестись к его собственным потребностям и интересам. И поскольку ваш милый, понимающий собеседник готов что-то сделать для вас или активно ищет возможность помочь вам, вы, движимые чувством благодарности, также проявляете готовность ответить ему взаимностью вполне конкретными шагами в пользу его интересов. Возникает ситуация, когда партнер пытается вам всучить обертку от конфетки, а взамен получить саму конфетку. Реагировать на нее несложно.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАНИПУЛЯТИВНЫХ ТАКТИК В СИСТЕМАХ УПРАВЛЕНИЯ

Главное здесь — освободиться, отстраниться от ложного чувства вины и обязанности. Поскольку манипулятор не

может ничем помочь, просто следует отказаться от взаимодействия с ним в дальнейшем. Манипулируемый имеет на это полное право. Нужно ставить свои цели и интересы во главу угла и связывать свои ответные шаги в пользу манипулятора именно с удовлетворением своих потребностей. Помните, что деловое сотрудничество состоит не только в выражении сочувствия и симпатии. Это лишь важный компонент общения. В конечном счете деловое сотрудничество — это вполне конкретные шаги, действия и обязательства обеих сторон, направленные на достижение или удовлетворение интересов и потребностей обоих участников общения. Не позволяйте втянуть себя в какие-то конкретные обязательства в обмен на понимание, пустое обещание, сочувствие и т. п. со стороны кого бы то ни было, даже того, кто играет роль приятного человека, но не готов к взаимодействию.

Игра на нетерпеливости манипулируемого. Основная цель подобных тактик — создать у манипулируемого впечатление, что желанное соглашение почти достигнуто, когда на самом деле это не так; фактически манипулятор лишь демонстрирует энтузиазм и готовность пойти на соглашение. Все детали соглашения выстроились в стройную картину, и в этот момент он заявляет: «Если мы сможем утрясти и эту мелочь...» Такой прием называют «висящей морковкой, до которой можно дотянуться». Однако с каждым шагом вперед «морковка» удаляется. Используя такую тактику, манипулятор постоянно поддерживает у манипулируемого состояние предвкушения близкого заключения желанного соглашения. Все спорные вопросы улажены, манипулятор фактически подводит черту и, образно выражаясь, предлагает вам ручку, чтобы вы поставили свою подпись. Манипулируемый уже дает согласие и в это время слышит в ответ: «Да, пока я не забыл...» И дальше в обсуж-

дение вводится еще одна «мелочь», которая должна быть отрегулирована перед окончательным соглашением, и эта «мелочь» требует от манипулируемого дополнительных уступок. В интересах достижения соглашения, которое уже витает в воздухе, манипулируемый уступает и снова тянет руку для подписи, но опять слышит: «Да, чтобы поставить все точки над *i*, давайте еще утрясем пару вещей...» И процедура повторяется. Подобная тактика используется манипулятором для того, чтобы, играя на нетерпеливости манипулируемого, достичь согласия. Соглашение кажется тому почти очевидным — все, что от него требуется, это помочь партнеру «заполнить пустые бланки». Не впадайте в самообман и не считайте, что соглашение у вас в кармане, до тех пор, пока «бланки останутся незаполненными». Твердо оставайтесь на почве четкого представления своих интересов и приоритетов, иначе вы уподобитесь человеку, подсчитывающему цыплят, которые еще не вылупились из яйца.

Игра на чувстве безысходности манипулируемого. Основная цель подобных тактик — подвести манипулируемого к тому, чтобы он сам поверил в «единственный» выход из создавшейся трудной ситуации, когда трудности множатся, материальные проблемы возрастают. Эта тактика — обычное явление при ведении деловых переговоров в сфере бизнеса. Если манипулируемый попадает на удочку при таком воздействии, то его сознание легко втягивается в тревожное рассмотрение только отрицательных аспектов и последствий сложившейся ситуации. Происходит своеобразное сужение поля восприятия сознания — манипулируемый теряет видение ситуации в более широкой перспективе и, как следствие, упускает объективные возможности конструктивного подхода к ее разрешению. Трудности могут касаться любых аспектов его жизни: служебного положения, престижа, карьерных притязаний,

здоровья и благополучия, здоровья и безопасности близких, материальных проблем и т. д.

Попадая в ловушку пессимистического рассмотрения своих перспектив, вы практически сами уговариваете себя принять то, что вам предлагается в качестве последнего шанса для выхода из угрожающей неопределенности и драматической разрушительности сложившейся ситуации. Естественно, готовых рецептов разрешения трудных жизненных ситуаций, как личных, так и служебных, предложить нельзя. Когда на вас оказывают воздействие, провоцирующее чувство безысходности, важно сохранять хладнокровие и спокойствие настолько, насколько это возможно, установку на анализ и оценку ситуации в широкой перспективе, на целенаправленную наступательную работу, чтобы найти выход из сложившейся ситуации с минимальными потерями или выгодой для себя. Но прежде чем вы что-то предпримете, трезво проверьте, проанализируйте, удостоверьтесь, является ли предлагаемый «последний шанс» таковым на самом деле. Тщательно рассматривайте доводы, аргументы, доказательства, предположения о последствиях, выдвигаемых собеседником в пользу своего предложения. Выясните противоречия, несовпадения, слабые места в его позициях, используя тактики манипулирования. Другими словами, любыми способами стремитесь получить максимум информации о предложении партнера для оценки и выбора ответственных шагов с учетом долгосрочных перспектив. Каковы будут последствия развития ситуации, если вы:

а) откажетесь от предложения оппонента;

б) примете его;

в) предпримете другие шаги или возможности, не связанные с его предложением (например, обратитесь за помощью к третьему лицу, организации, решитесь пойти на

текущие потери с целью сохранения долговременной перспективы и т. п.).

В любых жизненных ситуациях полезно оставлять дверь открытой для возможного конструктивного взаимодействия в будущем, в том числе тогда, когда в отношении вас используется тактика провоцирования безысходности с предложением «последнего шанса». Помните, что в таких ситуациях эффективны приемы деловой беседы с более слабой позиции. Следуя изложенным рекомендациям, вы можете обнаружить, что тон рассуждений вашего оппонента, первоначально нагнетающего панику, постепенно становится более умеренным, обнаруживается, что первоначальная цель предполагаемого «последнего шанса» может оказаться не такой, как та, на которую он вначале претендовал. Естественно, нельзя исключить обстоятельства, когда в результате анализа и обсуждения всех аспектов ситуации и предложения партнера вы действительно придете к выводу, что принятие его предложения — лучший выход из создавшегося положения. Однако это будет осознанный выбор, а не поспешное принятие предложения оппонента под влиянием чувства безысходности.

Игра на чувстве жадности. Основной замысел этой тактики — убедить манипулируемого воспользоваться необыкновенной возможностью принять рискованное предложение, сулящее огромные выгоды в будущем. Образно говоря, это обратная сторона медали в сравнении с тактикой провоцирования безысходности. Здесь манипулируемый бросается в омут не для того, чтобы избежать беды, несчастья, — его побуждают сделать это, чтобы оказаться у «клада» по завершении рискованного предприятия, когда чувство жадности включается в процесс убеждения.

Каждый раз, когда вам предлагают использовать выгодный шанс, таящий вероятность огромного риска, глав-

ное — оставаться на почве реальности, не дать жадности застит вам глаза. Тщательно анализируйте и оценивайте все факторы, обстоятельства, перспективы и возможные последствия рискованного решения, чтобы убедиться в его реальности. Скрупулезно выясняйте детали, требуйте подтверждения, высказывайте сомнения, заставляя партнера раскрывать дополнительную информацию. Сравните возможные последствия со своими приоритетами и долгосрочными перспективами партнера, рассмотренные ранее. Такая линия поведения в ситуациях использования рискованного уникального шанса поможет вам избежать ловушки, удержаться от необдуманного решения.

Использование запланированных трудных уступок. Эта тактика используется манипулятором для того, чтобы побудить манипулируемого сделать ответную уступку в другом, более важном вопросе. Ее суть заключается в том, что вслед за довольно активными возражениями манипулятор как бы неохотно, через силу соглашается сделать уступку в каком-то вопросе, которая будет побуждать манипулируемого с большей легкостью сделать таковую в другом вопросе. Осуществляя этот замысел, манипулятор начинает обсуждение с второстепенных разногласий, создавая впечатление, что они занимают главное место в проблеме, а впереди маячит тупиковая ситуация. И затем, именно в этот момент, позволяет уговорить себя и идет на уступку. Теперь очередь за манипулируемым — манипулятор начинает оказывать на него давление и побуждать сделать взаимную уступку, но в другом, главном пункте разногласий.

Поэтому, когда на вас оказывают воздействие, вам следует ответить взаимностью на примирительные жесты другой стороны, главное — предвидеть последствия. Любой участник деловой беседы вправе ожидать от своего оппонента ответной готовности чем-то поступиться ради

достижения соглашения. Однако вы же не хотите, чтобы вас вынудили на бóльшую уступку в главном вопросе только из-за претензии партнера, что его незначительная уступка также существенна. Заранее четко устанавливайте, какие вопросы в обсуждаемой проблеме являются для вас главными, а какие — второстепенными. Затем убедитесь, что обмен будет действительно эквивалентным, а не кажущимся таковым. Постоянно оценивайте, что вы даете и получаете взамен, соотнося это с вашим пониманием главных и второстепенных пунктов разногласия, и тогда любые несоразмерности, несоответствие в балансе «даю—получаю» будут выявлены.

Намеренное затягивание времени обсуждения. Общий замысел подобных тактик — поддержать у манипулируемого состояние уверенности, что соглашение может быть достигнуто в любой момент. Аналогично тактикам «висящей морковки» они заставят манипулируемого думать, что всего лишь одна маленькая уступка с его стороны отделяет участников общения от соглашения. Тактика состоит из двух видов «взаимопереплетенного» поведения партнера — видимого сотрудничества и откладывания, оттягивания, чтобы вынудить манипулируемого на уступки. Он начинает подозревать, что манипулятор пытается выиграть время, и именно в этот момент начинает активно сотрудничать. Затем наступает следующий период обсуждения: манипулируемому начинает казаться, что в конце концов он сможет разрешить возникшее разногласие. Но каким-то образом обсуждение опять начинает затягиваться именно в этот момент. Ожидаемое соглашение то улетучивается, то появляется вновь в пределах досягаемости, и манипулируемый, думая, что все еще может его достичь, снова испытывает надежду на благополучное разрешение проблемы.

Противостоять тактикам подобного рода не так легко. Вы можете указывать собеседнику на ограниченность во времени, на то, что он намеренно затягивает время, но эти реакции могут вызвать в ответ лишь виноватую улыбку, туманное обещание, заверение и уверенность в успехе. Одна из возможных линий противодействия такой тактике может состоять в настойчивом напоминании собеседнику, чтобы он делом подтвердил готовность к сотрудничеству. Отметив, что его заверения к готовности действовать в интересах обеих сторон не сдвигаются с места, настаивайте на том, чтобы партнер предпринял конкретные шаги, и постоянно оказывайте на него давление в этом направлении, не давая ему увилить. Если вы в ходе обсуждения согласились на уступку в его пользу, дайте ему понять, что не можете гарантировать ее выполнения в случае, если с его стороны не последует ответных конкретных действий в течение разумного периода. Вы можете также высказать предложение отложить обсуждение проблемы до тех пор, пока другая сторона не будет готова обсуждать ее более конструктивно.

Провоцирование интереса к манипулятору. Содержание этих тактик — в ходе беседы произвести такое впечатление на манипулируемого, чтобы он сам захотел развивать отношения с манипулятором. Другими словами, манипулятор так сильно рекламирует себя (свои способности, возможности, ресурсы, влияние и т. д.), что манипулируемый убеждает себя в целесообразности установления с ним личных деловых отношений, готов согласиться с его видением текущей ситуации, пойти на определенные уступки теперь, надеясь получить для себя определенные выгоды в будущем. Подобные тактики могут быть весьма эффективны, поскольку каждому приятно, да и полезно устанавливать и развивать отношения с людьми, которые имеют хорошую

репутацию, престиж, большие возможности, способности, влияние и т. д. Однако существует опасность манипулируемому поддаться очарованию манипулятора и пойти на текущие уступки, надеясь получить выгоду в будущем. Манипулируемый теряет видение собственных приоритетов.

Поэтому при развитии отношений нужно быть внимательным и осторожным, когда партнер явно стремится произвести на вас впечатление и побуждает пойти на конкретные уступки. Если у вас возникает такое ощущение, вспомните о ваших приоритетах. Не потенциальные возможности оппонента дают вам выгоду в текущей ситуации, а достижение поставленных вами целей. Конечно, игнорировать потенциальные возможности собеседника неразумно. И это тем более справедливо в сфере бизнеса, поскольку данный фактор можно с успехом использовать для достижения своих целей, ради этого можно пойти на уступки. Однако в подобных ситуациях вы должны задаться вопросом, почему и для чего партнер чрезмерно рекламирует себя перед вами, и найти на него ответ. Не нужно забывать, что ваша цель — выстроить себе ясную перспективу на будущее. Поэтому до тех пор, пока перспектива развития отношений с таким партнером не дает доказательных оснований для реализации ваших целей, будьте внимательны и осторожны. Воспринимайте его саморекламу как информацию из других рук, требующую дальнейшей проверки. В работе с такими партнерами полезно придерживаться следующей установки: «Не рассказывайте много о том, что вы сделали для других. Лучше скажите, а затем докажите, что вы собираетесь сделать для меня и чего это будет стоить».

Убаюкивание с целью «убить» позже. Со стороны манипулятора предлагается небольшая услуга, сопровождаемая замечаниями типа «Не стоит беспокоиться», «Мне это ничего не стоит», «Это от чистого сердца, из уваже-

ния к вам» и т. д. Манипулятор, таким образом, дает понять, что принятие его услуги не будет означать для манипулируемого никакого ответного обязательства. После того как манипулируемый принял эту услугу, манипулятор просит того согласиться с предложением, которое сулит ему дальнейшие выгоды. Конечно, манипулируемый понимает, что какая-то плата с его стороны неизбежна. Естественно, в предложении манипулятора есть кое-что и для него. Но вы же не будете отвергать возможность разумной выгоды для коллеги, не так ли? Остерегайтесь!

Когда вас кто-то приглашает посидеть в кафе, провести вечер в ресторане и в конце дружески отводит ваши попытки оплатить свой счет, можете держать пари — в будущем ваша плата за напитки намного перекроет затраты вашего партнера за проведенный вечер. Не позволяйте себе попасть на крючок последующего обстоятельства просто из чувства вины, поскольку ранее вы позволили уговорить себя принять его услугу за помощь. Анализируйте любую просьбу или предложение со стороны любезного оппонента, которые он предлагает вам с особым вниманием и заботливостью. Вы можете вежливо, без каких-либо извинений отказаться от предложения или просьбы. Если ваш «друг» действительно искренен в стремлении способствовать вашим интересам, то он поймет, что вы должны следовать своим представлениям о своих интересах, а не его. Не обольщайтесь щедростью. Когда в отношении вас используется та или иная манипулятивная тактика, вы без труда сможете распознать ее каждый раз, пока твердо помните о своих интересах.

Тактика — это выработка направлений своей деятельности на ближайшее будущее. Реализовывается тактика через конкретные действия, в основе которых часто лежат манипуляционные уловки. Далее мы расскажем не только

о манипуляционных уловках, но и о методах их нейтрализации, чтобы читателю было удобно понимать не только то, как против него действуют, но и что при этом надо делать, чтобы не стать жертвой манипулятора.

Манипулятивные уловки и их нейтрализация

Под психологическими уловками понимаются такие недопустимые приемы спора, дискуссии, полемики, которые основаны на психологическом воздействии на собеседника с целью ввести его в состояние раздражения, сыграть на его чувствах самолюбия, стыда, использовать проявления и других тончайших особенностей психики человека. Очень часто психологические уловки могут иметь продолжение — перерасти в психологическое насилие (то есть принуждение манипулируемого к поступкам или поведению, которые не входили в его намерения), нарушающее индивидуальные границы личности, осуществляемое без информированного согласия и обеспечения социальной и психологической безопасности человека, а также всех его законных прав, что наносит социальный, физический или материальный вред (ущерб).

Что же собой представляют манипуляционные уловки? Почему люди так мало знают о них? Почему, даже порой понимая, что против них что-то применяется, не пытаются противостоять этим уловкам? И только ли дело в знании этих уловок — может, здесь все гораздо сложнее и серьезнее? Попробуем ответить на эти вопросы.

Начнем наш разговор с сущности уловок и их подспудного, незаметного воздействия на психику человека.

Конечно же, раскрыть сущность всех уловок невозможно, да и не это является целью данной книги, но показать наиболее часто встречающиеся вполне реально.

Уловка № 1. Манипулируемого пытаются вывести из себя насмешками, обвинениями, упреками и другими способами. Обычно подобное приводит к тому, что человек теряет психическое равновесие, раздражается и начинает делать ошибки.

Уловка № 2. Манипулятор в разговоре использует научные и наукообразные слова и термины. Иногда эти слова могут быть из профессионального жаргона или сленга какой-то субкультуры. Данная уловка может вызвать, с одной стороны, впечатление значимости обсуждаемой проблемы, весомости приводимых доводов, высокого уровня профессионализма и компетентности. С другой стороны, использование манипулятором непонятных терминов может вызвать со стороны манипулируемого противоположную реакцию в виде раздражения, отчуждения или ухода в психологическую защиту. Однако уловка удастся, когда манипулируемый либо стесняется переспросить о чем-то, либо делает вид, что понял, о чем идет речь, и принял приводимые доводы.

Уловка № 3. Для использования этой уловки манипулятор должен уметь достаточно быстро разговаривать, иметь острый ум и хорошую память. В данном случае манипулятор заваливает манипулируемого фактами, доводами, причем в очень быстром разговорном темпе. Манипулируемый бывает просто не в состоянии воспринять информацию, а уж обработать ее тем более. Подобная ситуация заставляет манипулируемого впадать в состояние паники или уходить в глухую защиту.

Уловка № 4. Суть уловки в том, чтобы перевести разговор в русло обличения и заставить манипулируемого

либо оправдываться, либо объяснять то, что не имеет никакого отношения к сути обсуждаемой проблемы.

Уловка № 5. Смысл уловки состоит в том, чтобы отвести от себя возможные подозрения. В качестве примера можно привести суждение типа «Может, вы думаете, что я вас уговариваю? Так вы ошибаетесь!»

Уловка № 6. В этом случае высказывается мысль, содержащая намек на то, что если манипулируемый и дальше будет несговорчив, то это может затронуть интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать либо выводить из равновесия.

Уловка № 7. Главный замысел уловки в том, чтобы заставить манипулируемого реагировать на однозначность и бездоказательность оценки, в которой не содержится никаких доводов. Действительно, реакция манипулируемого на замечания типа «Это все глупости», «Это ерунда», «Это общеизвестно», «Это банально» вполне предсказуема. Услышав такую оценку, мало кто удержится от соблазна эмоционально доказать, что это не так. Побудить к оправданию — в этом и заключается коварный замысел уловки.

Уловка № 8. Уловка состоит в том, чтобы постепенно и целенаправленно приучить манипулируемого к какому-либо бездоказательному утверждению. Затем, после неоднократного повторения, это утверждение объявляется очевидным.

Уловка № 9. В данном случае манипулятор демонстрирует некую многозначительную недосказанность, пытается намекнуть на то, что можно сказать гораздо больше, но не может этого сделать по каким-то особым мотивам.

Уловка № 10. Очень хорошая манипуляционная уловка, но срабатывает она лишь в том случае, когда авторитет, на который ссылается манипулятор, действительно

является авторитетом. В противном случае уловка может иметь обратное действие.

Уловка № 11. Уловка призвана заставить манипулируемого оправдываться, искать доводы против высказанного обвинения в нереалистичности его идеи. Благодаря рассуждениям в защиту провозглашенных доводов и происходит уход от главной проблемы дискуссии. Все это, как и во многих других случаях, крайне выгодно манипулятору.

Уловка № 12. Как уже было сказано выше, лестные или комплиментарные обороты речи по силе своего воздействия на психику человека не уступают ни одной другой уловке. Это связано в первую очередь с тем, что они, воздействуя на подсознание человека, способны усладить слух манипулируемого, ослабить критику в свой адрес, создать необходимую атмосферу признания человеческих достоинств. Но если комплимент способен вызвать у манипулируемого приятные чувства, то лесть по своей природе может спровоцировать обратную реакцию. Суть уловки № 12 и состоит в умелом использовании манипулятором как комплиментов, так и лести.

Уловка № 13. Эта уловка заключается в использовании манипулятором против манипулируемого ложного довода, который тот способен проглотить без особых возражений. Уловка может успешно применяться в различного рода суждениях, дискуссиях и спорах. Фразы типа «Вам, конечно же, известно, что наука установила...», или «Конечно же, вы знаете, что недавно принято решение...», или «Вы, конечно же, читали о...» приводят манипулируемого в состояние ложного стыда, когда ему неловко во всеуслышание сказать о незнании общеизвестных вещей. В этих случаях большинство людей, против которых используется данная уловка, кивают или делают вид, что вспоминают, о чем идет речь, тем самым признавая все эти нередко ложные доводы.

Уловка № 14. Данная уловка, как и многие другие, направлена не на суть обсуждаемой проблемы, а на личность манипулируемого с принижением, унижением его достоинства и т. п. Примером уловки могут служить высказывания типа «Как, вы этого не читали?» или «Как, вы не знаете об этом?» с последующим добавлением-упреком вроде «Так о чем тогда с вами говорить?» Последующие действия манипулятора очевидны: он либо завершает дискуссию (что, собственно, и входит в его планы), либо продолжает умело уводить в сторону от обсуждения проблемы.

Уловка № 15. Данная манипуляционная уловка очень эффективна, когда спор по каким-то причинам не выгоден манипулятору. Сорвать обсуждение проблемы, уйти от дискуссии можно с помощью принижения личности манипулируемого иронией типа «Извините, но вы говорите о том, что выше моего понимания». Обычно в таких случаях тот, против кого направлена эта уловка, начинает испытывать чувство неудовлетворенности высказанным и, пытаясь смягчить свою позицию, допускает ошибки, но уже другого характера.

Уловка № 16. Эта уловка также направлена на срыв спора, поскольку высказывание типа «Вы за кого нас, собственно, принимаете?» ясно демонстрирует манипулируемому, что противоположная сторона (манипулятор) не хочет продолжать дискуссию, так как испытывает чувство явной неудовлетворенности, а главное — обиды на непродуманные действия оппонента.

Уловка № 17. С помощью этой уловки существенно повышается психологическая значимость приводимых манипулятором собственных доводов. Это эффективно удается сделать посредством свидетельствования типа «Я вам авторитетно заявляю». Такой оборот речи обычно воспринимается как явный сигнал усиления значимо-

сти высказываемых доводов, а значит, и как решимость твердо отстаивать свою позицию в споре.

Уловка № 18. В этой манипуляционной уловке акцент делается на особую доверительность общения, которую манипулятор демонстрирует с помощью такой фразы, как «Я вам сейчас прямо (откровенно, честно) скажу...». При этом создается впечатление, будто все, что говорилось раньше, было не в полной мере прямо, откровенно или честно. Как правило, такие обороты речи повышают внимание к тому, что будет сказано манипулятором, и впоследствии побуждают манипулируемого ответить в том же ключе, то есть так же откровенно.

Уловка № 19. Эта манипуляционная уловка наиболее популярна практически во всех ситуациях общения. Суть ее заключается в том, что одни и те же доводы и аргументы признаются убедительными, когда высказываются в защиту своей позиции манипулятором, и крайне неприемлемыми, когда их высказывает манипулируемый.

Уловка № 20. В ходе данной уловки манипулятор «забывает», а порой специально не замечает неудобных и опасных доводов со стороны манипулируемого. Не заметить то, что может навредить, — в этом и состоит суть уловки.

Уловка № 21. Коварство этой манипуляционной уловки в том, чтобы неверно истолковать доводы и аргументы со стороны манипулируемого манипулятором. Другими словами, специально, в угоду, конечно же, своим интересам представить аргументацию манипулируемого в искаженном виде. Это нетрудно сделать с помощью известных приемов слушания, таких как слушание-перефразирование и слушание-резюмирование. Суть первого приема заключается в том, чтобы сформулировать мысли манипулируемого своими словами, но уже сознательно искажая информацию, с использованием фраз типа «Итак, вы

полагаете...», «Другими словами, вы считаете...», «По вашему мнению...» и т. д. Суть второго приема в том, чтобы подать манипулируемому сигнал о том, что манипулятор уловил сообщение целиком, а не какую-то его часть (то, что было выгодно или хотелось услышать). Другими словами, с помощью резюмирования, то есть объединения мыслей манипулируемого в единое смысловое поле, используя при этом фразы типа «Обобщая то, что вы сказали...», манипулятор может сознательно изменить смысл высказанных манипулируемым им человеком идей и тем самым реализовать главный замысел уловки.

Уловка № 22. Особенность этой манипуляционной уловки состоит в том, чтобы намекнуть манипулируемому, как много он может выиграть в случае согласия или, напротив, проиграть, если будет упорствовать в своем несогласии.

Уловка № 23. Применение этой уловки в споре, то есть высказывание о том, что все, о чем говорит манипулируемый, хорошо лишь в теории, но неприемлемо на практике, заставит его экспромт-доводами доказывать обратное, что в конечном счете может накалить атмосферу обсуждения и свести дискуссию к взаимным нападкам и обвинениям. Что, скорее всего, и нужно в данной ситуации манипулятору.

Уловка № 24. Главное в этой манипуляционной уловке — обратить внимание манипулируемого на его прошлое заявление, которое противоречит его рассуждениям в данном споре, и потребовать объяснений по этому поводу. Подобные выяснения могут (если это выгодно) завести дискуссию в тупик или же дать информацию о характере изменившихся взглядов манипулируемого, что тоже бывает немаловажно для манипулятора.

Уловка № 25. Основная цель манипуляционной уловки — вызвать ответную реакцию на высказанные упреки, обвинения или оскорбления, тем самым сорвав разговор. Естественная человеческая реакция на обвинения типа «Вы обманщик», «Вы негодяй», «Вы подлец» в том и состоит, чтобы ответить тем же, то есть отреагировать репликой типа «От такого же слышу», «Сам ты такой» и т. п. После обмена подобными «любезностями», естественно, говорить о каком-либо доверительном и конструктивном обсуждении уже не приходится.

Уловка № 26. В основе этой манипуляционной уловки заложено важное и вполне очевидное правило: когда отчетливо видна польза, трудно разглядеть истину. Таким образом, цель уловки — убедить манипулируемого, что своим благополучием он обязан именно тому тезису, который оспаривает.

Уловка № 27. Суть этой манипуляционной уловки в том, что одну и ту же идею манипулятор умудряется выразить по-разному, придавая ей нужный оттенок.

Уловка № 28. Уникальность этой манипуляционной уловки состоит в том, чтобы, перехватив слово у манипулируемого, прийти к нему на помощь, то есть начать приводить новые доводы и доказательства в защиту его тезиса. Эта помощь необходима лишь для видимости поддержки манипулируемого, ибо целью уловки является мнимая поддержка оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а также ослабить его психологическое сопротивление. После того как манипулируемый потеряет бдительность, манипулятор может нанести контрудар, известный как прием «Да, но...», который раскрывает недостатки выдвинутого манипулируемым тезиса, демонстрирует его ущербность.

Уловка № 29. Цель этой манипуляционной уловки — обвинить манипулируемого в том, что приводимые им доводы в защиту своего тезиса или же в опровержение оспариваемой мысли есть не что иное, как всего-навсего личное мнение, которое, как и мнение любого другого человека, может быть ошибочным. Все это будет невольно настраивать манипулируемого на возражения, породить стремление оспорить высказанное мнение по поводу приведенных доводов. Если манипулируемый поддается на данную уловку манипулятора, предмет полемики вопреки его желанию и в угоду замыслу инициатора уловки смещается в сторону обсуждения совсем другой проблемы, где манипулируемый будет доказывать то, что высказанные им доводы не только его личное мнение.

Уловка № 30. Данная уловка основана на осознанном подборе манипулятором для доказательства какой-либо мысли односторонне направленной информации и оперирования в процессе ведения дискуссии или спора только этой информацией.

Уловка № 31. Эта манипуляционная уловка означает преднамеренное искажение смысла высказываний манипулятором со стороны манипулируемого, который преподносит их как забавные и странные. К примеру, замечание типа «Ваш коллега договорился до того, что...» заставляет воспринимающего по-особому реагировать на эту информацию. Другими словами, любое воздействие рабулистикой (искусством изощренной аргументации) вводит собеседника в состояние далеко не конструктивного настроения при обсуждении проблемы, что может вызвать крайне негативную защитную реакцию в форме негодования, обвинения либо отказа от дискуссии.

Уловка № 32. Суть манипуляционной уловки состоит в том, что манипулятор переходит на сторону манипули-

руемого в споре и начинает приводить дополнительные доводы в защиту его тезиса. Затем он не только искажает основной тезис и доводы манипулируемого до неузнаваемости, но и начинает это уже искаженное положение, не имеющее ничего общего с первоначальным, горячо защищать.

В результате, когда манипулируемый, как автор скомпрометированного тезиса, спохватывается, бывает уже поздно, так как манипулятор успевает нанести удар как по тезису, так и по авторитету автора.

Уловка № 33. Стремление сознательно утаить информацию от манипулируемого является наиболее часто используемой уловкой манипулятора. В воздействии на манипулируемого манипулятору гораздо легче бывает просто скрыть от него информацию, нежели оспаривать ее в полемике. В связи с этим отметим, что профессионализм манипулятора во многом как раз в том и состоит, чтобы искусно уходить от правды, не прибегая при этом ко лжи.

Уловка № 34. В ходе этой манипуляционной уловки происходит смешивание лжи и достоверной информации; односторонне преподносятся факты; неточно и расплывчато формулируются обсуждаемые положения; проводятся ссылки на источники с оговоркой типа «Не помню, кто сказал...»; искажаются достоверные высказывания с помощью оценочных суждений и т. п. Данная уловка чаще всего, как показывает практика, используется тогда, когда необходимо уйти от нежелательного поворота спора, когда нет достоверных аргументов, но надо непременно оспорить противника, когда необходимо вопреки здравому смыслу склонить манипулируемого к определенному выводу.

Уловка № 35. Данная манипуляционная уловка имеет своей целью скрыть реальное положение дел и донести до

манипулируемого ложную информацию, которая может быть представлена в виде фальшивых документов, ссылок на источники, на эксперименты, которых никогда никто не проводил, и т. п.

Уловка № 36. Замысел данной манипуляционной уловки проявляется в задаваемых манипулятором манипулируемому проблемно-риторических вопросах типа «Что вам лучше иметь: собственное мнение или все остальное?», «Что для вас более предпочтительно: возражать или не пострадать?» Другими словами, угрожающий характер данной уловки заставляет манипулируемого сделать выбор: остаться принципиальным, но при этом пострадать, или же принять условия, в общем-то неприемлемые, но зато обезопасить себя от угроз, шантажа, а порой и физического насилия.

Уловка № 37. Главное в этой манипуляционной уловке — твердо и решительно потребовать от манипулируемого дать однозначный ответ: «Скажите прямо “да” или “нет”, то есть сознательно принудить его не к диалектическому ответу («и... и»), а к альтернативному («или... или»). Опыт подтверждает то, что к этой уловке манипулятор, как правило, прибегает в том случае, когда развернутый ответ манипулируемого для него крайне нежелателен. Следует отметить, что уловка наиболее эффективна в общении с плохо образованным человеком, так как в большинстве случаев будет восприниматься как проявление принципиальности со стороны манипулятора.

Уловка № 38. Суть манипуляционной уловки в том, чтобы не доказывать манипулятору свой высказанный тезис, то есть не приводить доводы и аргументы в его защиту, а предложить (даже потребовать) манипулируемому его опровергнуть: «А что, собственно, вы имеете против?» Если манипулируемый попадет на уловку, он начинает кри-

тиковать выдвинутое положение, и спор (как и было запланировано инициатором уловки) идет уже относительно приведенных контрдоводов оппонента. Таким образом, манипулятор сознательно уходит от доказательства собственного тезиса и концентрирует общее внимание на контрдоводах манипулируемого.

Уловка № 39. Эта уловка состоит в том, чтобы одновременно задать манипулируемому сразу несколько вопросов, причем разных и мало совместимых друг с другом. Дальше манипулятор поступает в зависимости от ответа: обвиняет манипулируемого или в непонимании сути проблемы, или же в том, что он не полностью ответил на вопросы, ввел в заблуждение либо вообще ушел от ответа.

Каким же образом можно противостоять манипуляционным уловкам? Конечно же, главное понять, что против вас используется манипуляция, следовательно, никогда нельзя выходить из себя. Как только вы почувствовали, что вам хочется вступить в дискуссию, при этом вы испытываете злость, гнев или растерянность, знайте: вами манипулируют.

Итак, если вы что-то почувствовали, то используйте следующие приемы противодействия манипулятивным уловкам.

Прежде всего раскройте суть применяемой уловки. Это не просто эффективно. Это поставит на место любого манипулятора, особенно если удастся не только назвать используемую уловку, но и подробно объяснить окружающим или самому манипулятору ее предназначение и особенности применения в той или иной ситуации. В этом случае раскрытие уловки явно покажет ее автору, что противоположная сторона также вооружена знаниями этих уловок и способна публично раскрывать их суть

и в дальнейшем. В такой ситуации, когда манипулятор разоблачается, обычно обе стороны, убедившись, что подловить друг друга манипуляционной уловкой и остаться при этом незамеченным уже не удастся, редко идут на повторное использование непозволительных приемов.

Но не надо успокаиваться и считать, что манипулятор в дальнейшем оставит вас в покое. У манипулятора все-таки остается соблазн в трудной ситуации попробовать подловить уловкой манипулируемого, а дальше поступить в зависимости от обстановки: если он попадетсЯ, значит, не особо силен в знании уловок, можно и дальше их применять; если же уловка разоблачена, то это лиш- ний раз подтверждает, что манипулируемый не блефует.

В случае же если манипулятор несмотря ни на что продолжает использовать различные манипуляционные уловки, то можно включиться в борьбу «кто кого». В ситуации открытого противоборства, безусловно, выигрывает тот, кто лучше вооружен не столько знаниями, сколько умениями реализовывать на практике непозволительные приемы — манипуляции. Если же вы не сильны в манипуляционных уловках, но прекрасно понимаете, что против вас они используются в полную силу, то прекратите дальнейшее общение. Можно сослаться на недомогание, время, срочный вызов к начальству. В некоторых ситуациях следует грубо прервать манипулятора, повернуться и уйти. Но знайте — это не лучший способ: кто знает, может, придется еще не раз столкнуться на ниве не только профессиональной деятельности.

Довольно часто во время общения с человеком мы делаем те или иные замечания как в его адрес, так и, и это происходит чаще, замечания по теме разговора. Манипулятор умеет нейтрализовывать ваши замечания. И вот как он это делает.

НЕЙТРАЛИЗАЦИЯ ЗАМЕЧАНИЙ СОБЕСЕДНИКА

По сути, любые замечания собеседника означают, что он вас активно слушает, все обдумывает, при этом проверяя вашу аргументацию. Если идет конструктивный разговор, то замечания воспринимаются как ориентир для дальнейшей аргументации и дополнительных объяснений. Манипулятор, для того чтобы удачно ответить на замечания или возражения своего собеседника, внимательно наблюдает за ним.

Виды замечаний и действия манипулятора по их нейтрализации. Каждый человек, чтобы противостоять подобной тактике манипулятора, должен знать, что надо делать. Но для этого попытаемся разобраться, с какими видами замечаний может столкнуться манипулятор, что он при этом делает и как поступает.

1. Замечания, которые собеседник манипулятора не успевает, не хочет или не смеет высказать.

Манипулятор замечает, что манипулируемый, хотя и не произнес ни слова, всем своим поведением, позой или мимикой поддает сомнению высказывания манипулятора. Это происходит из-за того, что манипулятор бывает излишне говорлив и не дает сказать ни слова манипулируемому, считая, что сможет этим добиться своего. В некоторых случаях подобное поведение манипулируемого может служить показателем недовольства разговором или самим манипулятором, а в некоторых случаях это говорит о молчаливости.

Манипулятор начинает меньше говорить, пытается перейти к диалогу с собеседником, задавая манипулируемому вопросы типа «Что вы думаете по этому поводу?», «Какие вы видите возможности для решения данного вопроса?», «Что вы считаете необходимым сделать в первую очередь при данных обстоятельствах?»

2. Бывают случаи, когда точка зрения манипулятора в сравнении с манипулируемым ошибочна, но он замечает это слишком поздно либо продолжает настаивать на своем.

Наконец он понимает, что его аргументы и доказательства перестают воздействовать на манипулируемого, так как он увлекся эмоциональной стороной подачи информации, ушел от логических аргументов. Мало того, манипулируемый начинает пользоваться агрессивной аргументацией, выдвигать дополнительные требования, акцентировать внимание только на отрицательной стороне рассматриваемой проблемы.

Поняв, что у него ничего не получается, манипулятор начинает выяснять мотивы и точку зрения манипулируемого, отвечать на замечания субъективного характера, пытается найти точки соприкосновения для положительного завершения беседы. В этом случае ему может помочь вопрос, построенный на сравнении с подобной ситуацией. Манипулируемый начинает объяснять причину своих замечаний и невольно раскрывает суть своего поведения.

3. Манипулятору порой приходится работать в сложных ситуациях, например при плохом настроении манипулируемого, когда он слышит в свой адрес иронические замечания. Мало того, эти замечания бывают высказаны оскорбительным или вызывающим тоном.

Любой другой человек на месте манипулятора оскорбился бы, стал резко отвечать, затеял скандал — другими словами, не смог бы разрешить поставленную перед собой задачу. Но манипулятор, проанализировав ситуацию, понимает, что подобное поведение манипулируемого может быть вызвано следующими причинами: плохим настроением, какого-либо рода неудачами или провоцированием, чтобы узнать, что на уме у самого манипуля-

тора. Такое тоже бывает, просто человек еще не знает о том, что перед ним манипулятор.

Манипулятор либо пропускает замечание и никак на него не реагирует, либо использует заранее приготовленные остроумные ответы, ни в коем случае не задевающие личного достоинства манипулируемого, и тем самым проверяет, сделано ли замечание всерьез или носит проверочный характер.

4. Манипулируемый начинает делать замечания, требующие объяснения предмета беседы.

Подобного рода замечания носят только положительный характер, так как говорят о заинтересованности человека, недостатке информации и неубедительности аргументов.

Манипулятор, видя, что манипулируемый явно хотел бы получить дополнительную информацию, так как ему не совсем ясны некоторые моменты беседы, начинает этим пользоваться — дает спокойные деловые ответы, говорит уверенным тоном и пытается разобраться с проблемой вместе с манипулируемым. А вот что он говорит, пусть остается на совести манипулируемого.

5. Бывает так, что, перестаравшись, манипулятор использует слишком сильные аргументы, преподнося их с совершенством и безупречностью дворецкого, но при этом его тон носит несколько самоуверенный характер.

У манипулируемого начинает складываться впечатление, что все выводы исходят от его собеседника и он держит все информационные нити в своих руках.

Манипулируемый начинает чувствовать себя ущемленным, и его реакция в этом случае достаточно предсказуема. Он начинает выступать с непонятными объяснениями, высказывать личное мнение, подчеркивать свою значимость.

Складывающаяся ситуация носит двойкий характер. С одной стороны, манипулятору надо усилить значимость манипулируемого в разрешении проблемы, с другой — манипулируемый уже готов к «использованию», надо только сыграть на его желании быть значимым в этом вопросе. Хотя иногда манипулируемый может сорваться и поступить просто. Надеемся, что читатель уже догадался как.

В этом случае манипулятор может направить беседу в такое русло, чтобы манипулируемый нашел в ней известное подтверждение своих идей и мнений. То есть он очень старается показать, что учитывает точку зрения манипулируемого.

6. Иногда манипулятор может столкнуться с замечаниями в свой адрес, носящими субъективный характер.

Это очень сложный вид замечаний, так как манипулируемый может иметь все основания для такого замечания, но бывают ситуации, когда у манипулируемого нет возможности разубедить, на него не действуют факты и аргументы. Это происходит потому, что на нашем пути периодически встречаются люди, считающие, что их проблемы уникальны, их нельзя даже сравнивать с делами других людей, что чужое мнение неприемлемо для них. Их деятельность исключительно важна и эксклюзивна.

С такими людьми манипулятору бывает просто работать. Практически мгновенно манипулятор понимает, что в его словах было мало детальной информации для придания убедительности своим аргументам. Кроме того, манипулятор собрал недостаточно информации о манипулируемом и проявил небрежность, недостаточно правильно составив психологический профиль манипулируемого. В результате манипулятору не удалось так построить беседу, чтобы манипулируемый мог согласиться с аргументами и фактами, предоставленными манипулятором. И еще. Все это приве-

ло к тому, что у манипулируемого не сложилось должного доверия к источникам информации манипулятора и приведенные факты не были оценены должным образом.

Все, что делает в этой ситуации манипулятор, — акцентирует внимание на преимуществах и возможностях предлагаемых решений. Манипулятору надо также полностью исключить упоминания о недостатках, особенностях, технических характеристиках и т. д.

7. В данном случае манипулятор сталкивается с замечаниями, которые манипулируемый может высказать для того, чтобы развеять возникшие у него сомнения, и которые относятся прежде всего к сущности рассматриваемой проблемы.

По сути, это правильные замечания, так как манипулируемый просто хотел бы получить ответ на некоторые несостыковки, причем откровенно, без уловок. Цель такого рода замечаний — выработка собственного мнения о рассматриваемой проблеме.

Возможно также, что возникновению этих замечаний способствует несогласие манипулируемого с предложенным способом решения проблемы, у него ранее сложился свой подход к этому делу и т. д.

Манипулятору остается всего лишь не противоречить манипулируемому открыто, не создавать условий для конфликтной ситуации, а спокойно сказать, что мнение собеседника обязательно будет учтено и без этого к решению вопроса никто не приступит. А затем, опять-таки спокойно и выдержанно, еще раз рассказать о преимуществах предложенного решения. Именно последняя часть разговора запомнится манипулируемому больше всего, и даже если он в данный момент не согласится с манипулятором, все равно в его сознании останутся только преимущества разрешения вопроса по методике, предложенной манипулятором.

8. Часто в деятельности манипулятора встречаются ситуации, когда он сталкивается с общим сопротивлением манипулируемого.

Это интересная ситуация, потому что речь идет не о замечаниях как таковых, а о попытках манипулируемого уйти от рассмотрения вопроса. Возникает это сопротивление в самом начале приводимой манипулятором аргументации и не несет в себе никакой конкретики. Мало того, замечания носят общий характер, который сводится к изменению отдельных предложений и не более того.

Причинами общей сопротивляемости манипулируемого можно назвать и отсутствие четко определенной области беседы, и неверно выбранную тактику или тему, и быстрый переход манипулятора от стадии аргументации к стадии передачи информации, когда манипулируемый просто не успел схватить суть аргументов.

Если сопротивление манипулируемого продолжает расти, то манипулятор, исходя из создавшегося положения, быстро пересматривает тактику в его отношении или же и саму тему беседы, переформулируя либо дополняя ее.

Приемы нейтрализации замечаний. Мы рассмотрели виды замечаний и действия манипулятора по их нейтрализации. Вроде бы все понятно, скажет читатель, но чего-то не хватает. И будет прав. Общие подходы к рассматриваемой проблеме манипуляции не подходят. Нужна конкретика. Поэтому далее разговор пойдет о технике нейтрализации замечаний или тех приемах, с помощью которых манипулятор может успешно нейтрализовать большинство из высказанных в его адрес или в адрес рассматриваемой им проблемы замечаний.

Но прежде остановимся на нескольких интереснейших моментах по подготовке манипулятора к использо-

ванию своих приемов нейтрализации замечаний манипулируемого.

Что отличает манипулятора от других людей в плане умения красиво говорить, при этом именно то, что нужно в данный момент манипулируемому? Правильно: подготовка к нейтрализации замечаний! Почти все население нашей страны не утруждает себя этой подготовкой, а 90% даже не задумываются об этом. Вот и резвится в свое удовольствие наш проказник манипулятор.

Он тщательно знакомится с темой беседы, ее содержанием, вспомогательными средствами и т. д., собирает информацию о личности манипулируемого, его привычках, реакциях, умении «держаться удар», заранее готовит ответы на вопросы и замечания, которые могут возникнуть в ходе беседы у манипулируемого.

В принципе, так должен поступать любой человек перед важными переговорами. Но этого не происходит.

Интересна и тактика поведения манипулятора в этой ситуации. Он может нейтрализовать замечание своего собеседника до того, как оно будет высказано; после того, как оно будет высказано; через какое-то время после или же вообще не обращать внимания на замечание. Рассмотрим временные параметры нейтрализации высказанного замечания.

Прежде всего, что значит нейтрализовать замечание манипулируемого до его высказывания?

Позвольте, ведь в ходе беседы замечания могут возникнуть практически в любом случае. И если предположить, что замечание возникнет, то почему бы самому не обратить внимание на него и не объяснить манипулируемому, каковы могут быть неудобства или, наоборот, преимущества. Если манипулятор поступает таким образом, он сразу же решает несколько очень важных проблем.

Прежде всего он показывает, что полностью доверяет своему собеседнику, не пытается его обмануть, а сразу же подчеркивает, что хорошо, а что плохо. Вполне естественно, что у манипулируемого резко возрастает доверие к манипулятору.

Второй положительный момент — у манипулятора появляется прекрасная возможность самому выбрать время, которое будет самым подходящим для ответа на такое замечание.

Третье преимущество заключается в избегании противоречий с манипулируемым, что в значительной степени снижает риск недопонимания или даже ссоры, недопустимых для манипулятора.

И четвертый, очень важный момент: манипулятор сам выбирает удобную для него формулировку замечания, чем в значительной степени уменьшает его серьезность.

Если беседа течет в нормальном русле, в ситуации взаимопонимания, можно сразу же ответить на замечание. Так поступает большинство людей, но манипулятор готовится заранее к ответам на замечания, и в этом его огромное преимущество.

Можно отложить ответ на замечание, но только в том случае, если он не подготовлен заранее, не приходит в голову сразу после замечания или же если немедленный ответ может поставить под угрозу всю тщательно спланированную клевету манипулятора. Еще манипулятор знает, что по прошествии некоторого времени замечание теряет значение. Да мало ли что может произойти в ходе разговора? А вдруг по мере рассмотрения проблем ответ появится сам и необходимость отвечать на него отпадет?

А что же происходит, когда манипулятор просто не отвечает на высказанное замечание? Если замечание, особенно в начале разговора, высказано во враждебном то-

не, манипулятор его игнорирует. Но здесь ему надо уметь сдерживать свои эмоции и не показывать, что, возможно, суть или тон замечания его задела.

Именно здесь и проявляется огромное преимущество манипулятора перед другими людьми. Он может контролировать свои эмоции и реакции. Психологи часто говорят о том, что опытные люди по выражению лица, отражающимся на нем эмоциям, вегетососудистым проявлениям (когда у человека краснеет или бледнеет кожа на лице, появляется учащенное дыхание, тремор рук) могут определить, что человек чем-то взволнован. Быстрый анализ ситуации и темы последних моментов общения могут рассказать этому человеку, что же вызвало такую реакцию. А дальше — дело техники. Можно «дожать» собеседника или же, наоборот, помочь понять происходящее.

Однако манипулятор не только контролирует проявление своих эмоций. Он хорошо умеет читать и эмоции манипулируемого. Задавая промежуточные вопросы, спрашивая спокойным тоном манипулируемого, например, о том, доволен ли он ответом или разъяснением проблемы, манипулятор не только по внешним проявлениям эмоций отслеживает мнение манипулируемого, отмечая, например, нетерпение, недовольство, презрение, неодобрение и раздражение. Этому достаточно просто научиться. Нужна только необходимая литература, немножко терпения и тренировки.

Как бы вы отнеслись к тому, что на все ваши замечания получали бы исчерпывающие ответы? Подчеркиваем, на все! Не кажется ли вам, что в этом случае у вас мог бы развиваться комплекс неполноценности? И вы бы бросились в атаку при первой возможности или просто замкнулись бы? Большинство людей так и поступает, когда им ясно дают понять, что их собеседник значительно умнее их. Человек, который

занимается манипулированием, не страдает отсутствием ясного, острого ума и недостатком знаний по теме разговора. И он никогда не допустит подобной ситуации. В связи с этим манипулятор поступает следующим образом.

Первое: старается показать, что и ему доступны человеческие слабости, проблемы, волнения и переживания.

Второе: старается не парировать каждое высказывание, чтобы у манипулируемого не сложилось плохое мнение о себе и своей профессиональной подготовке.

Третье: по мере возможности старается избегать немедленного ответа на все вопросы и замечания. У манипулируемого в случае немедленного получения ответа на то, что, возможно, мучило его какое-то время или он так и не смог найти ответа, хотя он и не считает себя недалеким человеком, сформируется мнение о себе явно не в лучшую сторону. Интересно, как чувствует себя человек, которому дали понять, что он дурак?

Манипулятор проявляет старательность в личных оценках. Что это такое? Представьте себе ситуацию, когда вы безапелляционно заявляете своему собеседнику: «Вы считаете, что... но лично я думаю, что...», или еще резче: «Если бы я был на вашем месте...»

Выглядит это не очень красиво, особенно тогда, когда от вас и не ждут подобной оценки или не считают признанным знатоком рассматриваемой проблемы. Подобное поведение приводит к тому, что, показывая свою некомпетентность, вы ставите под сомнение и компетентность своего собеседника. Можно ли при этом в чем-либо его убедить?

От манипулятора вы никогда не дождетесь подобного поведения и высказываний. Он ведет себя очень осторожно и не допустит, чтобы по его оплошности произошел сбой в им же разработанном плане достижения своих целей.

Для установления взаимодействия и взаимопонимания манипулятором разработана система, которую можно назвать «правда». Если эта система заработала, то со стороны манипулируемого может и не поступить каких-либо замечаний. Многие люди, становящиеся жертвами манипулятора, страдают от того, что пытаются всеми силами подчеркнуть свой престиж, занимаемое место или заслуги, как прошлые, так и настоящие. Они так часто об этом говорят, что не заметить подобное невозможно. Что ж, когда рыба сама идет в сеть, остается лишь вынуть ее из воды, что и делает манипулятор. Он начинает признавать правоту манипулируемого, но уходит при этом от лести, от слащавого тона и явной демонстрации согласия с манипулируемым только ради достижения своих целей. Он спокойно говорит, что согласен с мнением человека, что это очень интересно, что все это будет учтено при принятии окончательного решения, что упустил это из виду и т. д. И после того, как заметит самодовольное выражение на лице манипулируемого, продолжает путь к намеченной цели.

И уж конечно, манипулятор категорически не допустит проявления в общении с манипулируемым высокомерия или пренебрежения. Он хорошо понимает, что к позиции, мнению и мыслям любого человека нужно относиться с уважением, даже если они и неприемлемы для манипулятора. В целом, манипулятор стоит на позиции прописной истины: к каждому человеку, от которого хоть что-то зависит в сфере твоей жизнедеятельности, нужно иметь особый подход и уважение. Маститый банкир, окончивший Оксфорд или Йель, прекрасно знает, что нельзя оскорблять лучшие чувства дворника, метущего дорожку у дома своего господина. Этот дворник должен если не любить своего работодателя, то, по крайней мере, уважать его как личность. Банкиру так удобнее — жить в обстановке тотального

уважения и душевного комфорта. Это способствует хорошей работоспособности и в конечном итоге общему процветанию банкирского дома. Наши же люди, особенно чиновники, как известно, об Оксфорде слышали лишь из телепередач, а чему их учат в наших спецвузах, сам черт не разберет. Хозяин — барин. Крепостное право отменили в 1861 году, но псевдоинститут барства никто не отменял специальным указом — этот пережиток по-прежнему неискореним в нашей обрестформившейся стране и является составляющей совместного бытия господ и слуг в любой госструктуре... А впрочем, хватит об этом — к делу!

Мы часто сталкиваемся даже не столько с проявлением высокомерия или пренебрежения, сколько с открытым грубым противоречием. Золотое правило манипулятора: никогда не следует противоречить открыто и грубо. Даже в том случае, когда собеседник не прав. Противоречие приведет лишь к тому, что убедить человека будет трудно, а во многих случаях невозможно, и разговор перерастет в ссору, результатом которой станет полная невозможность решить проблему. Речь в данном случае не идет об оскорблениях, переходе на личности и т. п. Речь идет о вроде бы стандартных выражениях, но манипулятор никогда ими не будет пользоваться: «Вы не правы в корне», «На это нужно суметь посмотреть с другой стороны, а вам это трудно», «Ваши рассуждения зыбки».

Если привести все сказанное выше к общему знаменателю, то можно заметить несколько достаточно простых закономерностей, без которых манипулятор не обходится. Цепочка этих закономерностей проста, но именно в этом и заключается ее эффективность.

Вначале он определяет, какая внешняя причина привела манипулируемого в активное состояние, в результате чего начинает высказывать свои замечания, сомнения или

протестует. Толчком к выявлению причины служат или сами замечания, или возражения, или сигналы внешнего доступа, в нашем случае физиогномика (одно из проявлений физиогномики — умение читать скрытые мысли человека по мимике), либо невербалика (умение читать скрытые мысли человека по расположению тела человека, его жестам или жестикуляции).

После этого манипулятор выбирает место действия, к которому относит правила поведения и нормы общения, и переходит к их осуществлению через нейтрализацию замечаний манипулируемого через устное воздействие на него. Само действие, естественно, влечет за собой те или иные последствия, которые и отражаются на позиции, поведении и действиях манипулируемого. Проще говоря, осуществляется отказ манипулируемого от замечаний или возражений.

Продолжая разговор о манипулировании, нельзя не сказать и о роли внушения. Выше мы уже затрагивали этот вопрос, но вскользь. Теперь настало время поговорить об этом подробно.

ПРИМЕНЕНИЕ ПРИЕМОВ ВНУШЕНИЯ

Суггестия (от лат. *suggestio*) — внушение. Суггестор — источник внушения (суггестии) — в нашем случае манипулятор.

Немного напомним о том, что уже говорилось в начале этой книги о внушении. Исследования показали, что наиболее внушаемые люди отличаются от других повышенной тревожностью, неуверенностью в себе, особой доверчивостью, заниженной самооценкой, впечатлительностью и другими особенностями, отражающими неустойчивое состояние психики. В то же время манипуляторов, как суггесторов, отличают волевое и интеллектуальное превосходство,

уверенность в себе, неистребимый оптимизм, неотразимое обаяние, нередко авторитет, высокий социальный статус и многое другое. Но это далеко не все. Так, если между манипулятором и манипулируемым сложились отношения доверия, то уровень внушения (суггестии) будет очень высоким. И наоборот: отношения подозрительности, недоверия будут минимизировать внушающее воздействие.

Качество внушающего воздействия также во многом зависит от общего психического состояния внушаемого: настроения; усталости; неудач, как профессиональных, так и семейных; вероисповедания (особенно подвержены внушению члены религиозных сект — они сильны в постулатах своей веры, но совершенно не приспособлены к жизни в социуме) и т. д. Также подвержены внушению люди, находящиеся в состоянии эйфории, прекрасного настроения, в периоды удач, влюбленности и т. д., но это далеко не все.

Дело в том, что манипулятор всегда осознанно или на уровне подсознания учитывает то, что легче воздействовать на манипулируемого при сокрытии истинной информации, в ситуациях неопределенности и дефицита времени. А мы знаем, что недостаток информации приводит к низкому уровню осведомленности манипулируемого и им легче управлять. В ситуациях неопределенности сильно возрастает психическая напряженность человека из-за невозможности прогнозирования и планирования своих действий, что приводит к нервозности, а нервозность всегда способствовала внушаемости. Дефицит времени значительно уменьшает возможность человека анализировать и предвидеть развитие ситуации, что явно не способствует возможности реально оценивать происходящее вокруг него.

Далее попытаемся раскрыть психотехнологии применения манипулятором приемов суггестии. И начнем с самого простого — с общих подходов.

Прежде всего приемы суггестии должны быть направлены на снижение активности понимания, осмысления и оценки происходящего манипулируемым. Это связано с тем, что внушение основано на слабой осознанности и достаточно низкой критичности восприятия сообщаемой информации. Чтобы эффект внушения был очевидным, манипулятор должен демонстрировать высокую уверенность в правдивости сказанного, в истинности сообщаемой информации. Твердость заявлений с демонстрацией открытости и правдивости обычно приводит к успеху — манипулируемый начинает верить манипулятору.

К общим подходам можно отнести и **манипулятивные способы подачи сообщаемой информации:**

- искажение истинных масштабов событий и явлений. Все это может создавать иллюзию улучшения, изменения к лучшему, движения вперед и т. д.;
- сообщение лишь той информации, которая выгодна манипулятору, и умалчивание той, которую не должен знать манипулируемый;
- дробление подачи информации, что в конечном счете создает ситуацию неопределенности;
- простое и понятное утверждение, произносимое несколько раз твердо и уверенно, причем чем более кратким будет это утверждение, тем сильнее его воздействие. Установлено, что многократное повторение какого-либо простого положения приводит к ослаблению концентрации внимания на его смысле, и в результате повторяемая идея оставляет мнемонические следы в памяти человека, глубоко врежется в подсознание, что не может не влиять на поступки человека;
- использование сравнений, аллегорий, аналогий, риторических вопросов, восклицаний, которые способны значительно обогатить речь, заменить неудобную

информацию, уйти от ответа на коварный вопрос и т. д. Более того, использование этого приема делает речь богаче и выразительнее, а значит, убедительнее для манипулируемого.

В основе практически любого манипулятивного действия лежит речевое воздействие. Раскроем суть основных речевых воздействий.

1. Психологическая сущность внушения заключается в следующем: слова, отличающиеся образностью, которые легко представить, имеют гораздо бóльшую силу внушения, чем абстрактные и неконкретные.
2. Образные слова необходимо существенно обогащать яркими характеристиками, имеющими конкретный смысл.
3. Особым образом выделять словесно свое отношение к передаваемой информации. Положительное отношение, существенно усиливая эмоциональное отношение к обсуждаемой проблеме или передаваемой информации, может передаваться и вашему партнеру по общению. А это, собственно, и есть механизм заражения и уподобления. Формами передачи своего отношения обычно являются: четкая аргументация, образная эмоциональность, чувственное описание и т. д. Очень эффективным средством в передаче отношения является умелое использование суффиксов -очк-, -ечк-, -ок-, -ек-, которые способны придать объекту различный смысл: уменьшительно-ласкательный, превосходный и др. Сравним несколько слов-понятий: «лук — лучок», «грибы — грибочки», «вкусный — вкуснейший» и т. п. Различие очевидно: в первых словах передается лишь информация, во вторых же особое эмоциональное отношение, а оно, как известно, очень заразительно.

4. В речи должны быть исключительно положительные высказывания. Установлено экспериментально: когда в речи говорящего слышны «нет» и «не», у окружающих невольно возникает отрицательное отношение к сказанному. Подобная речь многими воспринимается как запрет, ограничение, которые навязываются с целью поставить людей в подчиненно-зависимое положение. Положительные же слова (например, «следует отметить», в отличие от «нельзя не отметить») воспринимаются большинством, как правило, без особых внутренних возражений.

Надо также знать, что по силе эмоционального воздействия на психику акустический спектр речи имеет мощный потенциал, поскольку ему свойственна особая выразительность. Речевая динамика — это прежде всего мягкость и сила голоса; выразительность пауз; интонационное выделение отдельных слов; неожиданное выделение отдельных звукосочетаний и др.

Правильное использование речевой динамики способно повысить как убедительность речи, так и силу суггестии.

Манипуляторы в этих случаях обычно поступают следующим образом.

Например, они используют мягкие и доброжелательные интонации. В отличие от твердости в голосе (за исключением особых случаев, когда необходима особая уверенность), доброжелательные интонации способны более эффективно создать доверительные взаимоотношения.

Манипуляторы умеют интонационно понижать голос в конце главной фразы. Манипулируемым это обычно рассматривается как особое проявление доверительности, как намек на углубление сложившихся доброжелательных и искренних отношений. Интонационное же

повышение голоса в конце фразы, как отмечают специалисты, обычно воспринимается как некое самодовольство и самоуверенность.

После ключевых фраз манипуляторы делают выразительные паузы. Это способно существенно повысить значение сказанного.

Крайне не любят манипуляторы говорить на одной ноте. Они прекрасно понимают, что это может привести к утомляемости манипулируемого и потере им внимания. Меняя силу голоса, темп речи, четко произнося ключевые слова, подчеркивая их интонационно, манипуляторы существенно повышают внушающее речевое воздействие.

Особое внимание манипуляторы уделяют темпу речи. От этого во многом зависит понимание сказанного. Они никогда не говорят демонстративно медленно, ибо понимают, что в глазах манипулируемого в этом случае могут выглядеть как самоуверенные люди. Слишком же быстрая речь может вызвать впечатление, что говорящий импульсивный и излишне неуравновешенный человек, более того, такую речь трудно понять. Лучшей же динамикой речи, с точки зрения манипулятора, да и не только его, скорее всего, будет в меру быстрая, литературно грамотная, правильно интонационно окрашенная речь. Обычно именно такая речь воспринимается как проявление высокого интеллекта.

Правда, иногда и у манипуляторов возникают проблемы, которые они не в состоянии решить. Дело в том, что более предпочтительным для внушения считается баритональный тембр голоса. В отличие от баритона, сказанное басом невольно воспринимается с некой настороженностью, сказанное же тенором — с оттенком несерьезности.

Но все это, пожалуй, самые простые приемы суггестии. В принципе, по желанию подобными приемами мо-

жет овладеть каждый желающий. А вот вещи значительно серьезнее.

Создание манипулятором атмосферы доверия к себе. Сейчас мы остановимся на том, каким образом манипулятор создает атмосферу подсознательного доверия к себе.

Обычно это создается такой последовательностью действий: присоединение (или подстройка) и закрепление.

Первое, что делает манипулятор, — это *настраивается на волну* манипулируемого. Это означает, что он должен быстро определить, как и что говорит манипулируемый, обращать внимание на ключевые слова, темп и тональность голоса; как манипулируемый двигается, в какой позе сидит или стоит, какие у него жесты; как он дышит; с какой скоростью мигает и т. д.

Общаясь в предпочтительной для манипулируемого системе восприятия, манипулятор устанавливает устойчивый канал связи с ним. При этом манипулируемый чувствует себя комфортно, испытывает удовольствие от того, что его понимают, «как будто мы знакомы всю жизнь» и т. п.

В процессе *присоединения* манипулятора к манипулируемому преимущественно используются особенности дыхания и позы последнего. Достижение синхронности дыхания манипулятора и манипулируемого, а также копирование поз манипулируемого способствуют мягкому вхождению в доверие. Идентичность поз является здесь отправным пунктом в присоединении, ибо, например, если поза манипулируемого свидетельствует о его закрытости, то только после ее «отзеркаливания» манипулятором ему можно спустя некоторое время перейти к позе, свидетельствующей об открытости к общению.

Но существует огромное количество подводных камней, которые при неумелом использовании могут привести к обратному результату, и ни о какой суггестии говорить

не придется. Например, прямое отражение. При *прямом отражении* невербальное поведение человека мы копируем по тем же каналам, что и у него. Например, присоединяясь к дыханию, мы дышим с той же частотой, присоединяясь к темпу речи, ведем беседу в том же темпе и т. д. Но не будьте смешным, не отражайте человека явно, в карикатурном виде — он это быстро заметит, и вместо подсознательного доверия вы получите отторжение. Делайте это как можно незаметнее. Например, посредством перекрестного отражения.

При *перекрестном отражении* манипулятор может получить информацию в одном канале, а отражать ее в другом. Например, он следит за дыханием манипулируемого (кинестетический канал), а подстраивает под него темп и тональность своей речи (аудиальный канал) или движения своей руки в такт дыханию манипулируемого (его визуальный канал). Перекрестное отражение более скрыто и практически никогда не замечается манипулируемым.

В *закреплении* манипулятор применяет соответствующие зеркальные жесты, мимику, голос и ключевые слова, которые развивают контакт в направлении подключения к миру манипулируемого, обеспечивая тем самым устойчивое общение с ним. Закрепление осуществляется поддержанием удобного для манипулируемого соотношения речи и молчания, подтверждением согласия. Вот и получает в этом случае манипулятор доступ к подсознательному доверию манипулируемого. Когда этот доступ возник, манипулятор может изменять свое поведение, и, как правило, манипулируемый следует за ним. В психологии, а если говорить точнее, то в НЛП, это называется ведением. Во многих случаях манипулятор, не имея ни малейшего представления об НЛП, использует его возможности.

Ведение — изменение в нужном направлении позы, жестов, мимики, темпа речи и дыхания манипулируемого вслед за манипулятором. Тем самым достигается необходимое для достижения поставленной цели изменение внутреннего состояния манипулируемого. Очень хорошим примером подобного ведения служит цыганский гипноз.

Подстройка и подсознательное доверие дают прямой канал воздействия на подсознание в виде подражательного поведения на невербальном уровне. И как результат — скрытое управление на подсознательном уровне.

Каким же образом манипулятор подстраивается под поведение манипулируемого? Ниже приведена вся система подстройки, которую условно можно разбить на подстройку к позе и телодвижениям, голосу, языку и характеру мышления, дыханию, морганию, эмоциям, уровню манипулируемого, его личному опыту; прикосновения. Рассмотрим их.

Подстройка к позе и телодвижениям. Для установления подсознательного доверия на этом уровне манипулятор обычно делает следующее:

- сидит или стоит в той же позе, принимает осанку и положение головы, как у манипулируемого;
- скрещивает либо, напротив, освобождает руки или ноги, как у манипулируемого;
- повторяет жесты манипулируемого движениями рук, головы и тела.

Чтобы все это (а особенно последнее) не бросалось в глаза манипулируемому, манипулятор копирует все не полностью, а лишь частично, делает движения с меньшей амплитудой.

Манипулятор также знает, что лучше всего подстраиваться к жестам рук манипулируемого с помощью движений своих пальцев, — он отслеживает пальцами примерное направление движений рук манипулируемого, уменьшая

соответственно амплитуду. Иногда манипулятор поступает еще оригинальнее. Он не копирует движения рук манипулируемого зеркально, а намечает их, не заканчивая. Например, если манипулируемый почесал лоб, то для подстройки манипулятору важно отразить направление и не обязательно завершать свое движение на лбу, достаточно погладить подбородок.

Подстройка к голосу. Этот вид подстройки весьма эффективен. Манипулятор обычно подстраивается к следующим индивидуальным голосовым особенностям манипулируемого: *громкость* (говорит он громко или тихо); *темп* (говорит он быстро или медленно); *ритм* (наличествует ли в его речи какой-то ритмический рисунок); *высота* (высокий или низкий); *тембр* (его голос звонкий, хриплый, «густой» и т. п.); *интонация* (какие чувства или темы подчеркивает манипулируемый интонированием); *произношение* (использует ли он какие-либо характерные слова или выражения).

Подстройка к языку и характеру мышления. Речь идет об использовании слов, которые соответствуют характеру мышления манипулируемого: визуальному, аудиальному или кинестетическому. Способ, облегчающий задачу манипулятору подстроиться, — исключить слово «но» из своего словаря. «Но» противопоставляет. Манипулятор заменяет его на «и», которое соединяет, — оно просто добавляет и расширяет то, что уже сказано.

Подстройка к дыханию. Здесь возможны варианты: подстройка к дыханию бывает прямая и непрямая.

Прямая подстройка — манипулятор просто начинает дышать так же, как дышит манипулируемый, в том же темпе. Непрямая подстройка — манипулятор согласует с ритмом дыхания манипулируемого какую-то часть своего поведения: например, он может качать рукой в такт

дыханию манипулируемого или говорить в такт его дыханию, то есть на его выдохе. Прямая подстройка более эффективна при создании подсознательного доверия, поэтому с нее мы и начнем.

Как уложить спать маленького ребенка? Как сделать, чтобы он захотел спать? Надо сначала подстроиться к его дыханию, некоторое время подышать в такт с ребенком, а затем замедлить свое дыхание, сделав его «сонным». Несколько раз зевнуть. Ребенок засыпает.

Это наиболее легкий способ подстройки. Этот прием действует, конечно, не только на детей. После подстройки к взрослому, если ваша цель — расслабить его, вам тоже достаточно замедлять свое дыхание, стимулируя адресата сдерживать дыхание.

Если адресат воздействия — ребенок с очень частым дыханием или спортсмен с очень редким, а манипулятор так дышать не может, у него есть две возможности для подстройки. Во-первых, он может применить непрямую подстройку, то есть говорить с той же частотой, с какой дышит манипулируемый, говорить на его выдохе. Это очень важный момент — человек всегда говорит на выдохе, и если вы говорите на его выдохе, ему это легко воспринимать как иллюзию своей внутренней речи — это легче принять и понять. Во-вторых, при очень большой разнице в ритме и глубине дыхания у манипулируемого и у манипулятора последний может отслеживать дыхание манипулируемого «через раз» (например, при частом дыхании манипулятор копирует вдох, пропускает выдох и второй вдох, копирует второй выдох).

Подстройка к морганию. Это сильный прием достижения подсознательного доверия. В отличие от отображения жестов, моргание заведомо не осознается манипулируемым. Манипулятор начинает моргать с той же частотой,

что и манипулируемый. Затем закрывает глаза — манипулируемый делает то же самое. Это подтверждает, что подсознательное доверие установлено. Когда между манипулятором и манипулируемым устанавливается полное подсознательное доверие, они дышат и моргают в унисон.

Эмоциональная подстройка. Основное здесь — учет настроения или эмоционального состояния манипулируемого. Когда, например, манипулируемый печален, манипулятор, естественно, использует сочувственный тон голоса. Затем отражает его горестную позу и мягким тоном сочувствует ему. А далее манипулятор «уводит» манипулируемого в нужном ему направлении.

То же самое можно проделать, например, с разгневанным человеком. Манипулятор обычно подстраивается к его возмущению, но немного ниже уровня манипулируемого. А затем постепенно, успокаивая себя, успокаивает и манипулируемого.

Подстройка к уровню манипулируемого. Приверженность общей культуре, ценностям, общие интересы, работа, друзья, увлечения, симпатии и антипатии, политические и иные пристрастия — все, что в принципе может объединить манипулятора и манипулируемого, способствует установлению подсознательного доверия.

Культурный уровень человека находит выражение в использовании им определенных слов и жестов, ношении им одежды определенного стиля и т. п. Подстройка по этим признакам может представлять важность для создания подсознательного доверия.

Сложнее с ценностями — с тем, что человек действительно ценит в себе и в мире. Конечно, иногда в разговоре с манипулируемым манипулятор может прямо задать вопрос: «Что для вас важно?», а потом подстроить свое

сообщение к обнаруженным ценностям. Однако его действия обычно носят куда более изощренный характер. Обычно манипулятор косвенно реагирует на «ценностные» фразы манипулируемого и подстраивается к ним.

Подстройка к личному опыту. Даже весьма отдаленное сходство личного опыта или условное единство целей помогает устанавливать подсознательное доверие. И здесь одно только повторение манипулятором волшебных фраз «Я, как и ты (вы)» и «У нас общие цели» и т. п. дает возможность реально приблизить состояние подсознательного доверия. Этому способствует общность происхождения, мест проживания, учебы, работы и отдыха.

Прикосновения. С них нельзя начинать, поскольку это вторжение в личностное пространство. Но когда достигнута подстройка по другим каналам, это эффективный способ углубить раппорт. Так обычно поступают цыганки.

Далее поговорим об особенностях установления подсознательного доверия со стороны манипулятора к манипулируемому.

Манипуляторы великолепно знают: чем большее число различных способов подстройки используется, тем глубже и надежнее подсознательное доверие. Кроме того, люди отличаются друг от друга по степени их реагирования на разные варианты подстройки. К примеру, для аудиала очень важен тон голоса, в то время как для визуала он практически не имеет никакого значения — тот гораздо сильнее реагирует на манеру держаться и жесты.

Возьмем на себя смелость перечислить варианты подстройки по мере уменьшения значимости.

Самый высокий приоритет: критерии значимости, ценности; стиль мышления; дыхание; манера держаться; голос.

Средний приоритет: эмоциональное состояние; культура.

Низкий приоритет: жестикация; оценочные высказывания.

Однако это не исключает ситуаций, при которых усилению подсознательного доверия между манипулятором и манипулируемым в большей степени будет способствовать, к примеру, подстройка к оценочным высказываниям и жестам.

Манипуляторы считают, что для возникновения полного подсознательного доверия к ним со стороны манипулируемых целесообразно отражать (по отдельности, а не все сразу) поведенческие характеристики последних в указанных пропорциях:

- тело (поза) — 50 % движений и положений тела;
- дыхание — 100 % темпа и ритма дыхания;
- жесты — 100 % основных, наиболее часто используемых жестов;
- лицо и глаза — 70 % направлений взгляда и выражений лица;
- язык (голос) — 100 % темпа и тона речи.

При этом необходимо начинать с одной черты — позы или, например, осанки, а затем постепенно подстраиваться к наклону головы, положению ног, движениям рук, уровню громкости и высоте голоса манипулируемого. Что касается мимики, то ее следует повторять лишь отчасти.

А вот некоторые хитрости манипуляторов. Если манипулируемый внезапно и довольно существенно изменил свою позу, манипулятор не торопится тотчас же копировать ее. Он выжидает несколько секунд и только после этого отзеркаливает изменение. При этом манипулятор, кстати, может пользоваться не только прямой, но и перекрестной подстройкой: например, в ответ на скла-

дывание манипулируемым рук на груди он скрещивает ноги или слегка шаркает ногой в ответ на то, что манипулируемый потирает руки.

Тестов на проверку, достигнуто ли состояние подсознательного доверия, много. Манипулятор может изменить частоту дыхания, позу (которые копировал с манипулируемого), может кашлять, моргнуть, почесать подбородок и т. д. Если манипулируемый повторит за ним это действие, значит, подсознательное доверие достигнуто.

Кстати, те приемы подстройки к одному человеку, которые представлены выше, оказываются пригодными для подстройки и к двум или к трем. Манипулятор может подстроиться к позе одного из них и к дыханию другого, может подстроиться к позе одного верхней частью тела и к позе другого нижней частью тела, одновременно подстраиваясь к движениям третьего.

Следующим возможным этапом достижения внушения является введение манипулируемого в гипноидное состояние — транс. Благодаря уже установленному подсознательному доверию это происходит совершенно незаметно для манипулируемого.

Транс — это промежуточное состояние между бодрствованием и сном, когда внимание манипулируемого направлено преимущественно на свой внутренний, а не на внешний мир. Транс также трактуется как состояние отрешенности, экстаза, ясновидения и т. д. Ценность любого гипноидного состояния в том, что манипулятор имеет возможность напрямую воздействовать на бессознательное в манипулируемом. Это позволяет извлекать информацию и вводить новую, минуя сознание манипулируемого.

Подсознательное доверие позволяет манипулятору незаметно для манипулируемого вызвать у него заторможенное состояние — гипноидный транс, например, начав

мигать в том же темпе, что и манипулируемый, а затем все чаще, но закрывать и открывать глаза все медленнее. Манипулируемый почувствует, как его одолевает дремота и желание погрузиться в это состояние. Другой способ — начать постепенно расфокусировать свои глаза, ведя манипулируемого за собой. Расфокусировку можно проводить, как бы глядя в бесконечность, сквозь собеседника. Расфокусировка глаз является важным признаком измененного состояния сознания в противовес фокусированию их на каком-нибудь объекте.

Манипулятор может также, приспособив темп речи к дыханию манипулируемого, начать постепенно замедлять его, делая тем самым дыхание собеседника более редким, а это снижает способность к противодействию.

Для того чтобы понять, находится ли манипулируемый в состоянии транса, манипулятор старается внимательно наблюдать за психическим и физиологическим состоянием человека. Так, к числу признаков, характеризующих состояние транса, относятся, например, всевозможные мелкие движения — произвольные подергивания рук и мышц.

При переходе в состояние транса у человека нередко возникает расслабление лицевых мышц, что зрительно воспринимается как уплощение лица, его дряблость. Меняется выражение глаз, тип дыхания, теплеют и краснеют кисти рук в связи с усилением притока крови к конечностям. Задача манипулятора при этом заключается в таком построении взаимодействия, чтобы данные признаки продолжали усиливаться и вели к более глубокой стадии погружения в транс.

В целом состояние транса сопровождается характерными изменениями физиологического состояния человека. К ним относятся: фиксация взгляда; расширение зрачков; замедление мигательного рефлекса; замедление

глотательного рефлекса; замедление и углубление дыхания; замедление частоты сердцебиения; снижение реакции на внешние раздражители; мышечная релаксация (расслабление); разглаживание складок на лице; вначале лицевая симметрия, затем асимметрия; изменение цвета кожи лица; задержка моторных реакций; спонтанные мышечные подергивания.

Манипулятор обычно старается развить в себе навыки очень тонкого распознавания этих признаков, что крайне важно для целей присоединения и введения в транс. В процессе введения в транс манипулятор фиксирует физиологические изменения манипулируемого, старается повести его в сторону углубления признаков, характерных для трансового состояния, и усилить их.

Каковы же *приемы введения в транс*? Таких приемов существует множество. Перечислим наиболее простые из них.

Введение в замешательство. Оно достигается концентрацией внимания манипулируемого на необычности ситуации. Эта необычность и приводит его в замешательство. Так, кстати, и поступают цыганки.

Обездвижение. Чаще всего это лишение манипулируемого возможности двигаться.

Рукопожатие — одна из таких возможностей. Его можно затянуть, удерживая руку человека в одном положении, сделав очень неопределенным момент окончания рукопожатия. Здесь манипулятору важно почувствовать, когда рука манипулируемого уже не пытается освободиться, замирает неподвижно и одновременно замирает и он сам.

Фантазирование. Мы все не лишены фантазии. Понаблюдайте за тем, как люди рассказывают об отпуске, проведенном интересно, или о своих проблемах... Погружаясь в проблемы, человек погружается в транс, который

даже не всегда требует углубления — достаточно присоединиться к нему.

Введение искусственной связи. Сравните два высказывания. Первое: «Вы сидите на стуле. Вы слушаете меня. Ваша сосредоточенность возрастает». Второе: «В то время как вы сидите на стуле и слушаете меня, ваша сосредоточенность возрастает». Чем они отличаются?

Второе высказывание звучит более осмысленно. Его содержание осталось таким же, как и первого, но с помощью оборота «в то время как» и союза «и» составляющие его фразы связаны в единое целое. Между тем, что вы сидите на стуле, и тем, что ваша сосредоточенность возрастает, по-прежнему нет никакой связи, но во втором предложении эта связь создана искусственно речевым способом. При этом сознание отвлекается на поиски смысла.

Типичные обороты речи, применяемые в этой технике: «до того как», «после того как», «в течение», «по мере того как», «прежде чем», «в то время как» и т. п.

Отвлечение от смысла высказывания. В этом приеме целью является привлечение внимания манипулируемого не к содержанию речи, не к смыслу, а к внешнему оформлению. Этого можно достичь по-разному. Во-первых, манипулятор может вести рассказ от первого лица, и тогда внимание будет привлечено к нему, к его личности; во-вторых, манипулятор может насытить свой рассказ множеством подробностей, в которых увязнет сознание манипулируемого.

Перегрузка информацией. Эта группа методов быстрого введения в транс связана с некоторыми особенностями восприятия человеком информации. Во-первых, каждый индивид может усваивать поступающую информацию с определенной скоростью, и если эту скорость превысить, то сознание не успевает обработать новые

сведения, и они прямым иду́т в подсознание. На этом построен эффект 25-го кадра.

Во-вторых, человек может сознательно удержать в кратковременной памяти определенный объем информации, а все, что превышает этот объем, также не обрабатывается сознанием. Таким образом, можно ввести в состояние транса и выйти на непосредственный контакт с подсознанием через информационную перегрузку сознания.

Музыкальный фон. Манипуляторы-руководители, да и не только они, стараются держать при себе записи спокойной музыки. Если манипулятор-руководитель один раз погрузил манипулируемого-подчиненного в транс на фоне определенной мелодии, то в следующий раз одна эта мелодия будет вызывать транс.

Особенно удобна электронная музыка без определенной мелодии. Она привлечет внимание больше, чем такая, в которой мелодия хорошо выражена, оставляя больше возможностей для интерпретации, для того чтобы вложить в ее неопределенность свое содержание, свои переживания. Тихая музыка изменяет эмоциональное состояние манипулируемого, заставляет погрузиться в себя.

Многие манипуляторы реализуют свое манипулятивное воздействие посредством специального построения речи. Напомним, что цель введения в транс — обойти сопротивление сознания, доставив информацию прямым иду́т в подсознание адресата воздействия.

Манипулятор может произносить фразы, в которых наличие какого-то предмета, явления или поведения искусственно предполагается.

Вот примеры использования этой техники в деловых отношениях: «Вам удобнее заплатить долларами, евро или рублями?», «Вы берете эту вещь или ту?», «Вы предпочитаете заплатить наличными или по перечислению?»

Во всех этих случаях предполагается, что человек однозначно будет платить. Манипулятор просто отмечает возможность отказа и сразу берет быка за рога.

Безусловно, нет ни одной техники, которая работала бы стопроцентно. Человек может ответить: «Я вообще не хочу ничего покупать» — здесь и пригодится предварительная подстройка манипулятора к манипулируемому, созданное заранее подсознательное доверие, которые резко уменьшают вероятность отрицательного ответа.

Многие вопросительные фразы на самом деле являются командами, а вопросительная форма служит всего лишь маскировкой, затрудняющей сопротивление команде, например: «Можете сказать, который час?» Всякий, у кого есть часы, посмотрит на них и скажет. А это и была команда «сказать».

Фактически происходит подмена понятий «может» и «хочет», в результате которой идет скрытое управление манипулятора манипулируемым.

Эта техника эффективно используется в бизнесе и торговле: «Интересно, вы уже обратили внимание, что это предложение очень выгодно для вас?», «Вы уже решили, какой именно товар у нас приобретете?»

В некоторых случаях манипулятор связывает то, что реально происходит в данный момент, с тем, что ему нужно от манипулируемого. Достигается это с помощью оборота «чем — тем». Например: «Чем дольше вы выбираете товар, тем увереннее вы сделаете выбор»; «Чем внимательнее вы изучаете документ, тем легче вам будет его подписать».

Последнюю фразу, кстати, можно сказать и тогда, когда человек вообще не читал документ, — манипулятор заранее предположил внимательность манипулируемого и тем самым сделал ему скрытый комплимент.

Очень хорошо манипулятор умеет пользоваться такой методикой разговора, где перечисляется множество вариантов, но последним указывается тот, который для него желателен. Срабатывают три эффекта. Первый: манипулятор не навязывает своего решения — это подкупает. Второй: запоминается последнее. И третий: желаемый вариант сообщается несколько отличным от остальных вариантов образом.

К примеру, у манипулятора была беседа с деловым партнером. Он провожает его до двери и говорит: «Я не знаю, когда вы сможете сделать поставку, — возможно, через неделю или месяц, возможно, не сделаете вообще, но нам будет наиболее приятно, если *вы сделаете это завтра*». Эта последняя инструкция засядет в подсознании манипулируемого. Наиболее вероятно, что он ее и выполнит.

Торговцы порой оказываются в ситуации, когда какую-то вещь надо продать в первую очередь или как можно быстрее. Торговец будет создавать впечатление полной открытости товара для глаз покупателя и добросовестно перечислит все варианты сделки, однако нужный ему вариант прозвучит более внятно, солидно, медленнее, остальные — скороговоркой. Речь соответствующим образом будет поддержана и мимикой.

Вот почему манипулятор готовит заранее фразы, в которых содержится много предположений о желательном для него поведении манипулируемого. При этом он включает в свою речь и контекст общения все, что происходит вокруг.

Простота перечисленных приемов может породить вопрос: неужели столь элементарными средствами можно ввести манипулируемого в транс? Чтобы развеять это сомнение, напомним, что транс — это не гипноз, а некое состояние психики, когда сознание частично выключено

и команды манипулятора могут проходить в подсознание манипулируемого, не встречая сопротивления. Состояние транса манипулируемого в зависимости от количества и силы применяемых манипулятором средств воздействия может длиться совсем недолго — от нескольких секунд до нескольких минут. Но этого времени может быть достаточно для скрытого управления.

Введение в транс также предполагает предварительное установление подсознательного доверия. Именно на этой базе предлагаемые техники особенно эффективны.

Навязывание своего мнения манипулируемому

Да, разговор пойдет именно о навязывании манипулятором своего мнения манипулируемому. И построен наш разговор будет следующим образом. Вначале рассмотрим методы навязывания своего мнения вербальным способом, а затем — с помощью невербального воздействия на манипулируемого.

Вербальный способ навязывания своего мнения манипулируемому состоит из прямого, косвенного и открытого воздействия.

Прямое воздействие недвусмысленно указывает на намерения манипулятора и используется им только в случае, когда манипулируемый готов к «использованию» или не имеет возможности отказаться от того, что предлагает ему первый. Различают несколько способов прямого навязывания мнения манипулируемому.

Явное прямое воздействие. Манипулятор ясно указывает, чего хочет добиться. У манипулируемого в этом слу-

чае нет выбора, он в прямом смысле этого слова уже загнан в угол.

Скрытое прямое воздействие. Манипулятор ясно предлагает нечто замаскированное в силу того, что это будет частично исходить от самого манипулируемого. Но вот что именно должно произойти, открыто не указывается. Все это вызывает заинтересованность у манипулируемого, и он сам делает то, чего и добивается манипулятор.

Остаточное воздействие заключается в том, чтобы у манипулируемого запечатлелись в сознании те виды поведения, которые были им реализованы во время воздействия на него манипулятора.

Косвенное воздействие преследует определенную цель и указывает на намерения манипулятора, выраженные в неявном виде, даже если манипулируемый их не распознает. У него есть выбор и возможность не принимать того, что пытается ему внушить манипулятор. Таким образом, манипулятор не провоцирует сопротивления и избегает неудач. Он просто ориентирует манипулируемого в том направлении, которое ему нужно. Как прямое, так и *косвенное воздействие бывает нескольких видов.*

Вид первый. Состоит в том, чтобы перечислить ряд истинных утверждений, с которыми манипулируемый не может не согласиться. Их следует связывать между собой соединительными союзами. Данная последовательность заканчивается тем утверждением, которое должен принять манипулируемый.

Вид второй. Смысл его заключается в следующем: манипулируемого необходимо заставить поверить в то, что может произойти. Например: «Я прошу вас не принимать решения, пока вы не увидите преимуществ предлагаемого метода», «Вам легче принять это решение или то, которое мы уже обсуждали с вами некоторое время назад?»

Вид третий. Это искусный способ задавать вопросы. Достаточно легкий, он очень эффективен и в то же время весьма элегантен. Например: «Сколько времени вам необходимо для того, чтобы принять окончательное решение?», «В какое время вам будет удобно встретиться со мной по вопросам, которые требуют окончательного согласования?»

Вид четвертый заключается в навязывании действия с одновременным указанием не совершать его. Психологи утверждают, что отрицание существует только в языке, но не в индивидуальном опыте, бессознательное не обрабатывает лингвистические отрицания (а может, просто не обращает на них внимания?) и негативные команды действуют как позитивные. Примером тому может послужить запрет родителя ребенку на какие-либо действия, тем самым провоцируя его на их совершение. Или вот еще — многим из нас знакомо выражение «Геростратова слава». Оно пришло к нам из глубокой древности, когда за поджог Александрийской библиотеки Герострат был приговорен гражданами к насильственному забвению. Прошло много веков, но мы до сих пор помним это имя, мало того, оно превратилось в нарицательное.

Вид пятый представляет собой иллюзию выбора. Суть его заключается в выборе двух вариантов, разрешение которых приводит к одинаковому результату, например: «Как ты считаешь, нам нужно купить сумку в этом магазине или в том?»

Вид шестой осуществляется путем выделения определенных слов, произносимых разными способами. При этом после каждого выделенного слова следует небольшая пауза. Но уместны и случаи, когда предложение построено банально, просто, но манипулятор, произнося его, изменяет голос или произносит слова, меняя положение головы.

Вид седьмой. Здесь производится связывание предложений союзами, благодаря чему предложения взаимно усиливают друг друга, даже если между ними отсутствует логическая связь, например: «В то время как мы с вами разговариваем, происходит...» или «Вы легко можете принять эту информацию, поскольку.... так как вы сидите здесь».

Вид восьмой. Если при перечислении манипулятор «забывает» упомянуть нечто важное, это позволяет выделить это нечто, показав тем самым его наличие, а не отсутствие.

Вид девятый. В данном случае манипулятор делает предположение и указывает, что оно может быть принято манипулируемым позже, но при этом он никогда не уточняет, когда наступит это позже. Естественно, манипулируемый принимает это предположение. Например: «Я не знаю, смогу вам перезвонить через несколько минут или значительно позже» или «Ты можешь принять это решение сейчас или спустя несколько минут».

Вид десятый. В этом случае манипулятор как бы намекает, на что именно необходимо сориентироваться манипулируемому. Поскольку намек вроде бы прямо и не адресован манипулируемому и не вызывает прямо здесь и сейчас противодействия, тем не менее он оставляет в подсознании полную свободу выбора: принять намек или не принимать. А поскольку в работу включается подсознание, реакция манипулируемого будет произвольной и он останется в полной уверенности, что сам сделал выбор.

Открытое воздействие также имеет несколько видов.

Вид первый. Манипулируемому предлагается нечто аморфное, неопределенное, представляющее собой расплывчатые мобилизующие рамки, которые он заполняет в зависимости от своей готовности и внутренних ресурсов. В техническом аспекте очень удобно использовать

паузы после мобилизующих глаголов и существительных. Например: «Использование ваших внутренних ресурсов позволит... (пауза) осуществить... (пауза) эту работу».

Вид второй. Манипулятор просто предлагает ряд возможных ответов, подтверждаемых внешней и внутренней реакцией манипулируемого. Интересно то, что выбор ответов может носить неограниченный характер, например: «Существует много способов решить возникшую проблему» или «Вы можете научиться этому самыми разными способами».

Вид третий. В этом случае используется все, что составляет сущность открытого воздействия. Включается бессознательное у манипулируемого, при котором он осуществляет свой выбор. И что бы ни было выбрано, ответная реакция или действия будут непременно хорошими — именно тем ответом, который и нужен манипулятору. Например: «Я не знаю, станет ли вам легче после решения ваших вопросов, или же вы просто почувствуете моральное удовлетворение, или же у вас получится пользоваться подобным в дальнейшем, а может быть, это будет решением только части проблемных вопросов».

Более подробно об использовании манипулятором речевого аспекта в манипулировании читайте в следующей главе книги.

Невербальный способ навязывания своего мнения состоит из огромного количества составляющих и воздействует на бессознательном уровне. Большинство людей знают о том, что жесты, поведение, установка, интонации голоса — активные средства общения. Так, например, положение манипулятора по отношению к манипулируемому имеет очень большое значение.

Рассмотрим основные формы невербального навязывания своего мнения.

Как мы уже не раз убеждались, наше подсознание фиксирует в поведении собеседника даже моменты, которые ускользают от нашего сознания. Но подсознание не только фиксирует то, что не зацепилось в сознании, но и оценивает эту информацию с позиции «плохо — хорошо».

Психологи провели следующий эксперимент. Они показывали рисунок, на котором были изображены четыре положения головы, и просили испытуемых ответить на следующий вопрос: «Какое из этих положений головы вам было бы приятнее видеть у своего собеседника?» Практически все испытуемые (от 95 до 100% в каждой группе) указывали на фигуру человека со слегка склоненной головой. После этого им задавали следующий вопрос: «Это чувство возникло у вас как следствие размышления типа “Ага, голова набок и чуть вперед — это хорошо” или же помимо вашей воли?» Ответы «невольно», «без размышлений», «помимо воли», «спонтанно» указывают, что фиксация положения головы собеседника и оценка этого положения происходят, как правило, на подсознательном уровне. Таким образом, чувство приятного от положения головы слегка набок и чуть в сторону, возникающее практически у всех (95—100%), не обязательно доходит до сознания. Но нам-то как раз важно осознать это возникшее чувство, чтобы потом принять разумное решение. Нам важно осознанно оценить эмоциональное состояние нашего собеседника, его отношение к нам. Ибо положение его головы, не контролируемое в большинстве случаев, отражает его установку на собеседника, на разговор, на сложившуюся ситуацию. Согласитесь, что манипулятор, как хороший знаток человеческой психики, особенностей поведения человека, пользуется этим приемом, чтобы заставить манипулируемого поверить в его заинтересованность разговором и произвести положительное впечатление.

При анализе положения головы манипулируемого манипулятор учитывает два аспекта: наклоны и повороты головы.

Положение головы манипулируемого — подбородок приближен к груди (не обязательно вплотную), взгляд как бы из-под бровей. Вспомните позу боксера — это поза бойца, поза человека, который собирается либо напасть (проявить агрессию), либо, атакуя, обороняться (проявлять оборонительную агрессию). Аналогичное положение головы мы отмечаем и у разъяренного посетителя, у недовольного подчиненным начальника, у готовых к драке мальчишек и вообще у людей, готовых к обороне либо к нападению. Но не менее важен ответ и на следующий вопрос: а почему так? Почему, когда человек недоволен чем-то, в состоянии агрессии, его голова принимает такое положение: подбородок к груди, взгляд из-под бровей?

Ученые, обсуждая понятие «красота человеческого тела», пришли к выводу, что красиво в человеке то, что когда-то было (или есть и сейчас) целесообразно для выживания, самосохранения. И тогда, естественно, маленький подбородок у мужчины совсем не вписывается в перечень признаков классической красоты мужчины, скорее — массивная челюсть. Оказывается, массивная челюсть была необходима нашим пращурам-мужчинам не только для того, чтобы разрывать куски мяса, но и для защиты. На теле человека есть одно уязвимое место, схватив за которое человека можно лишить жизни рукой, безо всякого оружия. Это область гортани, дыхательная трубка, которая спереди прикрыта лишь слабыми хрящевыми кольцами. Понятно стремление человека прикрыть это место в минуту опасности. Если же опасность реальная, то есть кто-то собирается напасть на человека или он сам собирается напасть на кого-либо (не будучи при этом абсолютно уве-

ренным в своей победе), он инстинктивно прикрывает нижней челюстью это уязвимое место. И тогда чем массивнее челюсть, тем эффективнее будет защита. Теперь понятно, почему у боксеров в боевой стойке подбородок опущен, почему такое положение головы у мальчишек, собирающихся драться, у начальника, ругающего подчиненного и ожидающего от последнего негативной реакции.

Для более полного понимания материала рассмотрим конкретную ситуацию.

Представьте себе, что манипулируемый прикрывает нижней челюстью свое уязвимое место — гортань. Это означает, что он как минимум находится в состоянии оборонительной агрессии, а как максимум — сам готов напасть на манипулятора. Не суть важно, что его агрессия будет только вербальной: «Тогда я уйду, и больше вы меня не увидите!», «Я ненавижу тебя!» и т. п. Важно, что этот кинетический знак позволяет поставить диагноз еще до того, как негативная установка манипулируемого будет вербализована в виде приведенных выше фраз. А ведь эта установка может скрываться, но голова-то выдаст! И тогда на словах: «Мне приятно вас видеть!», но при этом подбородок — к груди и взгляд из-под бровей! И манипулятор уже видит, как ему приятно!

Так защитный механизм, доставшийся нам в наследство от наших далеких пращуров, помогает выработать манипулятору правильную стратегию поведения по отношению к манипулируемому.

Однако существует определенная категория людей, для которых такое положение головы привычно. Здесь не имеется в виду заболевание костной системы, просто для них это обычное положение, как осанка. Они так разговаривают со всеми. И тогда получается, что им присуща агрессия по отношению ко всем?!

Существует такое понятие, как контрактура губ. Она формируется вследствие частого поджимания губ из-за постоянно возникающего чувства недовольства. А почему не может быть контрактуры головы из-за частого проявления агрессии к окружающим? Ведь есть же люди, агрессивные по своему характеру, и с кем бы они ни контактировали, в какой бы ситуации ни оказывались, невольно будут проявлять такую установку на окружение. Вероятно, вам встречались такие напористые, доминирующие, жестокие люди, при этом еще и драчуны и забияки. Или озлобленные на всех и вся. У таких людей положение прижатой к подбородку головы постоянно, независимо от того, с кем они общаются. Иметь дело с такими агрессивными людьми для манипулятора — удовольствие небольшое. Но он научился распознавать таких людей до проявления агрессии в их поступках.

И еще. Не надо путать положение головы агрессивного человека с положением головы человека, виновного в чем-то. И у того, и у другого голова — вниз, подбородок — к груди. Но взгляд! У первого — из-под бровей, а у второго — глаза долу, как у того мальчишки, который сознался, что это он воровал яблоки в чужом саду. Направление взгляда в данном случае — дифференциально-диагностический признак. Не спутаешь.

Далее рассмотрим положение головы, когда она откинута назад, а взгляд — как бы сверху вниз. Такое впечатление создает угол между направлением взгляда и фронтальной плоскостью лица. Как и раньше, при интерпретации этого положения головы вначале обратимся к практике, а потом — к теории. Обычно, увидев такого человека, говорят: задрал нос, смотрит свысока, самодовольный, у него нахальный вид, с большим самомнением и т. п. Очевидно, что все подобного рода реакции на данный кинетический знак носят негативный характер.

Но почему люди с такими чертами характера при общении с окружающими откидывают голову назад? Зачем они это делают?

Обратите внимание: такой человек, разговаривая с нами, не только не защищает свое уязвимое место — гортань, наоборот, демонстративно его открывает. А когда человек может позволить себе показывать другим свои уязвимые места? Только тогда, когда не боится, что кто-то этим воспользуется. А когда не боится? Когда уверен в себе! Когда победил и уже властелин положения! Такое положение головы характерно для людей, которые уверены в своем превосходстве над другими.

Если манипулятор заметил, что при разговоре с ним голова манипулируемого занимает положение, обрисованное выше, он делает однозначный для себя вывод: человек стремится к превосходству над ним. Но нет худа без добра: положение головы манипулируемого позволяет манипулятору заранее выработать стратегию поведения, минимизировать противоречия в разговоре, чаще говорить «да», чем «нет»; не демонстрировать свое превосходство над ним в какой-либо области, ибо худшего в данной ситуации просто не придумаешь. Манипулятор начинает подчеркивать реальные достоинства манипулируемого, но не льстит, ибо некоторые не знают меры в своем стремлении к превосходству над другими и комплименты действуют на них как наркотик. А если манипулятор знает области его превосходства над другими и границы этого превосходства, то тогда, с одной стороны, манипулируемому будет приятно от осознания того, что манипулятор реально оценивает его превосходство, а с другой — его несколько отрезвит знание манипулятором данных границ, но не вызовет явной негативной реакции. И вполне возможно, что через несколько встреч манипулируемый превратится

в человека, готового принять информацию манипулятора и поверить ему если и не во всем, то во многом. А мы уже говорили выше, что у большинства людей такое положение головы вызывает приятное чувство.

Но манипулятору этого мало. Он встречается с разными людьми и научился понимать особенности и нюансы положения головы. Так, манипулятор только по положению головы и взгляду может понять, смог ли он достичь своего, — другими словами, победил ли он в сложной ситуации общения. Например, у манипулируемого голова откинута назад и у него тоже не защищено уязвимое место — гортань. Но и взгляд, и поднятые вверх руки будут свидетельствовать о том, что он как бы сдается на милость победителя.

Рассмотрим еще одно положение головы человека. Это положение головы, которое воспринимающий невольно оценивает как положительное, приятное. Называется такое положение «голова внимающего».

«Голова внимающего» характеризуется наклоном набок (обычно вправо, но это не принципиально) и чуть вперед и вниз. О чем говорит такое положение головы? Если голова у собеседника слегка наклонена набок, то это свидетельствует о том, что он прислушивается, слушает со вниманием. А бывает это тогда, когда говорят либо что-то интересное, либо что-то важное. Говорящему человеку всегда приятно, когда прислушиваются к его словам. Описанное выше положение головы означает внимание и уважение, оно как бы говорит: мне интересны ваши слова, я с уважением к вам отношусь.

Если манипулятор отметил у манипулируемого «голову внимающего» — для него это хороший сигнал. Манипулируемый не только внимательно выслушает его аргументы, но тем самым покажет, что у него нет неприязни к манипулятору и негативной установки по отношению

к нему же. Все это дает возможность манипулятору спокойно разворачивать свою аргументацию, ибо собеседник и слушает, и слышит.

Проанализируем еще один тип положения головы. Голова, откинутаая назад, демонстрирует превосходство над другими, а одновременно склоненная набок, — внимание к окружающим. Такая голова как бы говорит: я, конечно, внимательно вас слушаю, но вы все-таки не забывайте, кто я! И если во время разговора манипулятор заметил, что у манипулируемого положение головы именно такое, будьте уверены: этот человек знает себе цену, он не из тех, кто утверждает за счет других. И, скорее всего, он не будет размениваться по мелочам. Для него важна суть дела, и ради этого он готов вас внимательно слушать. А если придет к выводу, что идея манипулятора заслуживает действий, то готов будет помочь. Но на расстоянии.

А теперь обратимся к анализу поворотов головы.

Когда корпус и голова имеют одинаковую направленность, тут все ясно, значение каждого кинетического знака усиливается другим. Ну а если их значение прямо противоположное? Попробуйте тогда ответить: кто из двух людей настроен к своему собеседнику более негативно: тот, у которого корпус повернут от оппонента, а голова к нему, или тот, у которого корпус к оппоненту, голова от него? Второй вариант нуждается в теоретическом обосновании, ибо, как показывает опыт, не для всех это очевидно.

Когда мы говорим, что голова повернута к собеседнику или от него, и оцениваем это как плюс или минус, мы, конечно же, имеем в виду не голову как анатомическую часть тела человека, а лицо — фронтальную поверхность головы. А на этой фронтальной поверхности расположены основные информационные показатели человека — глаза и рот. Кроме того, не случайно в русском языке слова

«лицо» и «личность» имеют один корень. Направление лица есть направление личности. Следовательно, лицо, голова ближе к личности, чем, допустим, корпус. Отсюда и решение вопроса при несовпадении положения головы и корпуса — больше доверять тому, что ближе к личности, то есть к психике, психическому состоянию собеседника.

Но есть и другой аспект. Если в одном случае и корпус, и голова направлены на партнера, а в другом — только голова, то в первом случае ситуация будет четко определена. Точно так же, если корпус и голова не направлены на партнера, то ситуация будет также сильнее выражена, нежели в случае, когда не направлена на партнера только голова. Иначе говоря, психологическое содержание положения головы добавляется психологическим содержанием положения корпуса, но не наоборот. При их несовпадении большее значение придается повороту головы.

И в заключение этой части книги поговорим о положении головы, которое можно увидеть у собеседника, но о котором мы пока ничего не сказали. А не сказали потому, что это положение головы дает почти нулевую информацию. Точнее, так хотел бы ее хозяин. И это самая тяжелая ситуация для манипулятора, потому что она не позволяет ему прочесть манипулируемого человека в полной мере. Самому же пользоваться подобным не всегда удобно или нужно. Это когда голову держат прямо: ни вверх, ни вниз, ни вправо, ни влево, ни набок. В общем, и в прямом, и в переносном смысле — нейтрально. Такое положение головы возможно у манипулируемого тогда, когда он либо еще не сформировал к манипулятору своего отношения, либо умышленно держит голову прямо, демонстрируя полное безучастие к просьбе или предложению.

Таким образом, научившись «читать» положение головы собеседника, манипулятор не только понимает, о чем

думает манипулируемый, но и его эмоциональное состояние. А зная это, он уверенно строит свое поведение с манипулируемым так, чтобы и разговор получился, и цели, поставленные перед разговором, были достигнуты. В крайнем случае можно просто поддержать разговор и расстаться, оставив о себе хорошее впечатление.

Психологи говорят, что в любом сообщении, передаваемом одним человеком другому, всегда присутствуют два вида информации. Первый вид они назвали текстовой информацией — это та информация, которую человек вполне осознанно намеревался передать другому. К этому виду информации относят мысли, идеи и т. п. Второй вид информации, содержащейся в каждом сообщении, — персонифицированная информация. Это информация о ее передатчике, то есть о самом человеке. Этот вид информации передается помимо воли самого человека, раскрывает независимо от желания его установки на собеседника, на саму беседу, на общение вообще и т. п. Эта персонифицированная информация передается вербальными сигналами, невербальными и паравербальными сигналами, к которым относятся тональность речи, ее темп, смысловые паузы, громкость, направленность звука и т. п. Можно часто заметить, как во время разговора собеседник вдруг откидывается на спинку кресла, да так и остается сидеть, разве что корпус немного повернут в сторону от того, с кем он в это время разговаривает. И все это — не задумываясь, не прерывая диалога, как бы машинально. Но это происходит не машинально, а по программе, содержащейся в данный момент в подсознании человека, если, конечно, он не преднамеренно демонстрирует неприязнь. А вот когда он не хочет, чтобы об этой неприязни знали, нам и поможет его подсознание. И не только положение корпуса или головы, но и его руки. Их кине-

тические и конституциональные знаки расскажут о его установках.

Уникальность такой части тела человека, как *руки*, подтверждается интересом к ним самых разных специалистов: от антропологов до писателей, от криминалистов до философов, от психологов до хиромантов — и всех их интересует рука человека. Почему? Да потому что это огромный источник информации о нем. Но почему руки привлекают такое внимание разных исследователей, особенно психологов? Во-первых, рука, в отличие от других частей тела, обладает большим числом степеней свободы. А это значит, что если рука что-то выражает, то благодаря практически неограниченной амплитуде движения эти выражения будут весьма и весьма многомерными.

Во-вторых, рука находится на втором месте (после языка) по возможности проявления человеком своего интеллекта. Как человек может проявить свой ум? Только двумя способами: либо через речь, либо через манипулирование какими-либо объектами. Третьего природа не дала. Поэтому при исследовании интеллекта психологи оперируют двумя переменными: вербальным интеллектом и невербальным (манипулятивным, конструктивным). Таким образом, рука человека — это не только орудие труда, но и средство реализации его интеллекта.

Подобное сочетание многомерности движения с функцией реализации интеллекта и создает уникальность этой части тела человека.

Но, к сожалению, мы очень мало внимания обращаем на руки человека как источник информации о нем. А ведь посмотрите на любого выступающего, на любого говорящего вообще — и вы увидите, как параллельно работают две системы: язык и руки. Параллельно, потому что они не всегда дополняют друг друга, а нередко сообщают прямо против-

положное друг другу. Например, ваш собеседник излагает вам весьма интересный проект переустройства — он говорит, говорит, а тем временем его руки делают какие-то странные движения: то почему-то теребят ручку, то поглаживают друг друга, то барабанят пальцами по столу, то сцепились как в мертвой хватке — до белизны суставов, то обнимают тело своего хозяина, а то почесывают его затылок или кончик носа. И невольно создается впечатление, что руки говорящего живут как бы своей, самостоятельной от хозяина жизнью. Как бы. Ибо это только кажущаяся независимость от говорящего, поскольку слова выступающего не всегда могут совпадать с его мыслями.

Если посмотреть на беседующих стоя двух людей, обратив при этом особое внимание на их руки, можно заметить, что их руки всегда чем-нибудь заняты. В крайнем случае хотя бы одна из рук находится в кармане брюк или пиджака, но чаще всего либо что-то держит, либо на что-либо опирается. Причем опорой может служить все, что угодно, от спинки стула до брючного ремня, кармана жилета, лацкана пиджака и т. п. А вот если внимательно посмотреть при этом на руки, то можно заметить, что руки немного согнуты в локтях и мышцы слегка напряжены.

Человеку значительно легче о чем-то рассказывать, если у него в руках находится какой-либо предмет, например ручка, очки, листок бумаги. Если же у человека нет возможности взять что-либо в руки, то он может поглаживать край стола, опираться на трибуну. Если же нет и такой возможности, то человек начинает потирать свои руки, теребить край пиджака. Если же человек просто стоит, говоря что-то, и при этом его руки просто опущены, то ему становится трудно говорить, он начинает с трудом подбирать слова. Так поступает большинство людей, особенно тех, кто не является профессионалом «говорения». Человеку

неловко стоять, он чувствует себя как-то не так. Почему это происходит?

Дело в том, что мышцы, регулирующие положение руки в локтевом суставе, устроены таким образом, что мышцы-сгибатели сильнее мышц-разгибателей. И поэтому нормальное или естественное положение руки — несколько согнутое в локтевом суставе. Вот почему мы испытываем дискомфорт, когда вынуждены держать руки просто опущенными вниз.

Психологи знают, что опущенные вниз руки одного из беседующих стоя не вызовут дискомфорта, если ему безразличен разговор. Именно в такой ситуации человек не испытывает внутреннего напряжения, вполне естественного при разговоре, требующем интеллектуальной и/или эмоциональной нагрузки.

Показатель этого внутреннего напряжения — напряжение мышц рук. Но почему именно рук?

Для ответа на этот вопрос необходимо учитывать, что рука — это не только орудие труда, но и орудие защиты, используемое для реализации потребности в самосохранении. Это сегодня — бронезилет и автомат, а еще несколько столетий назад — копье, палица или камень в руке. А камень, палица, копье использовались не только для агрессии, но и для защиты себя, своих сородичей, своего рода-племени. Как уже неоднократно отмечалось, эти установки наших далеких предков, в том числе и установка держать свои руки в постоянной боевой готовности, остались и у нас, правда, чаще в виде атавизма. А проявляется это в том, чтобы в любой момент, когда мы ведем напряженные переговоры или просто диалог с собеседником, мы должны быть в тонусе, должны быть готовы к ответной реакции. Этот мышечный тонус и отражает психологическую готовность при необходимости под-

твердить сказанное слово энергичным жестом. А сделать это из расслабленного состояния в нужное мгновение невозможно. Значит, при общении наши мышцы, и в первую очередь мышцы рук, должны постоянно находиться в тонусе, в напряжении. И это мышечное напряжение должно быть пропорционально эмоциональному напряжению, которое человек испытывает при общении с другими людьми. Строго говоря, эта закономерность касается не только мышц рук, но и мышц других частей тела, но через руки это проявляется более явно благодаря большему числу степеней свободы рук при их движении. Именно поэтому руки более информативны при оценке психического состояния вашего собеседника.

Манипулятору руки могут дать не только информацию о степени эмоционального напряжения манипулируемого, но и более детальные сведения о состоянии его психики в тот или иной момент. Для получения этой информации манипулятор, нередко чисто интуитивно, учитывает положение рук манипулируемого:

- относительно себя;
- относительно друг друга;
- относительно других частей его тела.

Об этом и пойдет разговор дальше.

Часто люди хотят увеличить свое пространство за счет ущемления других. Некоторые широко расставляют руки, сидя на диване или опираясь на его спинку. Некоторые во время выступления опираются на края трибуны, также широко расставив руки, а некоторые, даже сидя за столом, умудряются так положить свои руки на него, что создается впечатление, будто весь стол занят только одними этими руками.

Все эти позы — показатель стремления с помощью рук увеличить свое пространство. Но не только это. Подобное

положение рук — демонстрация власти, одного из сильнейших стремлений человека, выражение которого может быть либо ситуативным, либо заложенным в характере человека, то есть являться чертой его личности.

Руки, направленные в сторону окружения, свидетельствуют либо о радости, либо о властности, напористости, агрессии. Отличить же первую характеристику от остальных не представляет труда.

Но это положение рук обычно не дифференцировано в отношении конкретного собеседника.

Ну а что происходит с руками в ситуации общения с глазу на глаз?

Понаблюдайте за ораторами на митингах. Все они обращаются к народу, и все хотят быть услышанными.

У одних ораторов ладони могут быть расположены книзу. Наверное, многие уже догадались, что это жест подавления. Но почему подавления? Дело в том, что, когда мы что-то придавливаем рукой, наша ладонь принимает именно такое положение.

Но и оратор, таким способом пытающийся добиться тишины в аудитории, тоже демонстрирует жест подавления. Следовательно, и тогда, когда в его словах нет проявления агрессии, а руки направлены к аудитории и ладонями вниз, — тенденция та же, подавления. Можете ли вы представить себе, что оратор, демонстрирующий подавляющий жест рук, говорит: «Я рад вас всех видеть»? Данной психологической установке соответствовало бы прямо противоположное положение рук — ладонями кверху.

«Я пришел к вам с миром!» — этой фразой можно представить оратора, который широко разводит руки, слегка приподнимая их ладонями вверх. Но если он так говорит, а ладони вытянутых к людям рук направлены вниз, то чувствительные к своему подсознанию слушате-

ли не поверят или будут испытывать дискомфорт: вроде бы и правду говорит о мире, но уж как-то он это делает не так, что-то мешает поверить. Необходимо больше доверять не слову, но жесту, не сознанию, но подсознанию, которое чаще показывает истинные намерения человека, чем его визави — сознание. Кроме того, не следует забывать, что не у всех интуиция настолько хорошо развита, чтобы осознаваться на рациональном уровне.

Теперь представим себе другую ситуацию.

Вы встречаетесь с человеком первый раз. Только увидев его, вы вполне осознанно оценили его фигуру, осанку, обратили внимание на его улыбку, услышали в свой адрес добрые слова. Затем подали навстречу его протянутой для рукопожатия руке свою.

О каких же эмоциях может рассказать рукопожатие, и только ли о них? И как это узнать?

Прежде всего нам нужно обратиться к генетическим корням рукопожатия. Суть рукопожатия издревле заключалась в проверке наличия или отсутствия в руке человека оружия. Причем проверка происходила двойная: зрительная и через ощущение.

Но нас интересует не эта легко читаемая ситуация, а ситуация, когда рука все-таки подается, но... как? Забегая вперед, скажем, что при анализе рукопожатия следует учитывать сразу несколько показателей.

Показатель первый: рука подается ладонью несколько книзу или ладонью несколько кверху. Вообще-то, последнее характерно практически для всех женщин, если, разумеется, они подают руку для рукопожатия. Оно и понятно, поскольку женщины более миролюбивы, чем мужчины, а исключение только подтверждает правило: женщины менее склонны подавлять окружающих. Таким образом, если вам подают руку ладонью книзу, у здоровающегося

человека имеется психологическая установка на доминирование. А степень этого стремления к подавлению будет прямо пропорциональна повороту ладони книзу.

Показатель второй: когда наряду с положением ладони следует отмечать и силу рукопожатия. Слабое рукопожатие означает то же, что и нежелание подавать руку вообще. Такое рукопожатие может свидетельствовать не только о «слабом» к вам отношении, но и о внутренней слабости вообще, об астеничности данного субъекта. Слабое рукопожатие бывает и тогда, когда человек испытывает чувство страха перед своим партнером либо когда его социальное положение по сравнению с партнером низкое. Но если вы почувствовали, что человек энергично сжимает вашу ладонь, буквально на грани с болью — так шутят обычно друзья, когда меряются силой, а к числу своих друзей он вас не относит, — тогда ясно, что он тоже меряется с вами силой. Но данное рукопожатие отличается от обычного крепкого рукопожатия, без намека на боль.

И еще об одном показателе (третьем) при оценке состояния партнера по рукопожатию. Вы пожали ему руку и почувствовали, что его ладонь влажная. Это очень важная информация о его эмоциональном состоянии. Известно, что активизация физиологического процесса потоотделения учитывается психологами при тестировании на полиграфе (детекторе лжи). Суть оценки этого феномена: при увеличении внутреннего (психического) напряжения усиливается секреция потовых желез. Известно: если человек вынужден говорить нечто вопреки тому, что, с его точки зрения, является истиной, это ведет к увеличению психического напряжения и, как следствие, к усилению функции потовых желез. Поэтому чувствительные датчики полиграфа это тотчас же фиксируют. Но это датчики, реагирующие даже на незаметные для глаза изменения потоотделения. Наша

рука, к сожалению, не такой чувствительный датчик, она может зафиксировать это напряжение только тогда, когда железы находятся уже в состоянии гиперфункции. «Волнуется!» — вот что вы можете констатировать, почувствовав влажность ладони собеседника. А волнуется он при встрече с вами не обязательно потому, что желает обмануть. Например, для него очень важно добиться от вас согласия на... но нет уверенности: и возникает страх, покрываются потом ладони. Либо вы для него представляетесь настолько высокопоставленным, что от волнения в горле пересохло, ладони стали влажными. Короче, если вы отметили влажность ладони, то, во-первых, постарайтесь преодолеть возможное неприятное чувство, а во-вторых, помните: когда человек сильно волнуется, он труднее воспринимает и перерабатывает информацию. Кроме того, внутреннее напряжение такой силы может явиться причиной и неадекватных реакций на неосторожно сказанное вами слово. Нервный, неуравновешенный — это эмоциональное состояние человека с влажными ладонями.

А теперь скажите, сложно ли все, что было сказано, учитывать манипулятору? Скорее всего нет. Человек, обладающий элементарной наблюдательностью и умеющий эту наблюдательность использовать в свою пользу, быстро понимает что к чему.

Люди, чувствующие себя неуютно перед аудиторией или рядом с человеком во время общения, постоянно что-то вертят в руках. Чаще всего это бывает ручка, которую вертят в руках, когда процесс общения происходит сидя. Для чего это делается? Человеку нужно иметь в руках какую-то вещь для поддержания тонуса рук и снятия напряжения.

Если нет той же ручки, человек чувствует себя очень неуютно. В такой же ситуации, но во время разговора стоя, можно видеть людей, у которых руки висят как плети, что

очень неудобно и вызывает волнение и неуверенность в своих словах и поведении.

А если их положить в карман, а? Прекрасная идея! И упор есть для тонуса, и локти в привычном полусгибе. Но неприлично. А собственно, почему нельзя, почему считается неприличным держать руки в карманах?

Во-первых, не видно, что у человека в руке. Хотя это и пережиток прошлого, но со счетов сбрасывать его нельзя. А во-вторых, из этого положения перевести руки сразу же в боевое положение несколько проблематично. Так могут вести себя только те, кто уверен в своей неуязвимости. Отсюда и грудь колесом, и подбородок в позиции «голова властелина». Таким образом, подсознание даст команду «руки — в карманы» тогда, когда будет психологическая установка на независимость, на уверенность в себе, в своих силах, в своей неуязвимости. Это, конечно же, не подходит, например, позе подчиненного перед начальником (ибо какой начальник любит независимых подчиненных?) или позе официальных лиц.

Итак, если нет поддержки в виде ручки или спинки стула, то руки засовывают в карманы. Некоторые люди для того, чтобы держать локти в полусогнутом состоянии, опираются на брючный ремень, на карманы жилетки.

Предположим, вы не имеете привычки держать руки в карманах или за брючным ремнем. И тогда остается еще одно положение — «передний нижний замок»: пальцы рук сцеплены примерно на уровне живота. Руки в такой позиции иногда можно увидеть у некоторых официальных лиц.

Но существует еще одно положение рук, которое иногда называют позой Наполеона. Это когда руки скрещены на груди. Неприемлемым это положение рук считается во многих ситуациях, так как оно объясняется отгороженностью человека от других. Но давайте более подробно раз-

беремся с этой позой и рассмотрим ее эмоциональную составляющую.

Представим себе спокойную домашнюю обстановку, хозяин дома один, сидит в кресле. Весьма мирная обстановка. Но его руки скрещены на груди. И если трактовать эту позу как защиту, то не только непонятно от кого, но даже и не видно — от чего. И еще: вы никогда не замечали, когда вдруг, в какой-то момент откидываетесь на спинку стула, а руки скрещиваете на груди? И это тогда, когда рядом никого нет. Происходит это потому, что, задумавшись, вы почувствовали неудовольствие от осознания проблем, о которых в данный момент размышляли. И тогда вы отстраняетесь, отгораживаетесь от того, что вызвало чувство неудовольствия. Отстраняетесь, а не защищаетесь, ибо просто надоело, устали. И поэтому корпус тела — на спинку стула, а руки скрещены на груди. Поза отчуждения.

Скрещенные на груди руки как жест отчуждения от ситуации, отстраненности от окружения возможен как в мирной, так и в угрожающей обстановке.

Когда манипулируемый вдруг скрещивает руки на груди, для манипулятора это означает отстраненность, потому что:

- а) ему что-то не понравилось;
- б) просто все надоело;
- в) не выходит так, как задумал.

А как отличить «а» от «б», от «в»?

Вот что по этому поводу думает манипулятор. Если скрещенные на груди руки сопровождаются головой агрессора, это означает, что манипулируемому что-то не нравится; если с корпусом тела, откинутого назад, это означает, что манипулируемому все надоело; если же не только руки скрещены на груди, но и глаза полузакрыты, губы поджаты, а глаза смотрят куда угодно, только не на собеседника,

не стоит торопить манипулируемого: он размышляет, пытается принять решение.

Другими словами, скрещенные на груди руки говорят о том, что у манипулируемого прослеживается тенденция к отчуждению. Его эмоциональный мир закрыт для манипулятора, который начинает срочно искать причину и исправлять ситуацию.

А теперь поговорим об интерпретации позиции, когда руки скрещены в задний замок. Это когда руки за спиной, а пальцы не обязательно переплетены, ладонь может быть просто вложена одна в другую. Естественно, задний замок можно увидеть только у стоящего или идущего человека. Идя по городу, обратите внимание на фигуру самоуверенного стража порядка, этого хозяина положения на перекрестке. Его уверенность в своей неуязвимости подтверждается и открытой грудью, и приподнятым подбородком, и руками, спрятанными за спину, откуда их не сразу приведешь в боевое положение. Он уверен, что они ему мгновенно не понадобятся, — он здесь хозяин!

А теперь представьте человека, находящегося, казалось бы, в прямо противоположном состоянии: провинившийся ребенок, который в этой ситуации вовсе не хозяин положения, но его руки тоже находятся в позиции заднего замка. И это показывает его открытость, но не в смысле неуязвимости, а в смысле признания своего поражения. Да, и поза милиционера, и поза провинившегося ребенка — это позы открытости, но причины, побудившие подсознание к этому жесту, диаметрально противоположные.

В некоторых случаях люди во время разговора стоя закладывают руки в задний замок. Очевидно, что они не чувствуют себя хозяевами положения, просто им нужна своеобразная самостимуляция тонуса рук.

Манипулятор прекрасно осведомлен о том, что если во время разговора стоя его собеседник перевел руки в задний замок и при этом опустил глаза, то он в чем-то себя почувствовал виноватым; если приподнял подбородок, то демонстрирует независимость и властность; если все названное в пунктах «а» и «б» отсутствует, то объяснение простое: до спинки стула далеко, а класть руки в карманы неудобно.

Вот, пожалуй, и все, что можно сказать о позициях «рука—рука».

Далее рассмотрим позицию «рука—лицо» и посмотрим, о каких эмоциях человека различные положения этой позиции нам расскажут.

Начнем разговор с чаще всего встречающегося жеста, когда рука прикрывает рот. Самая распространенная трактовка этого — человек что-то скрывает, не хочет говорить правду. Но не все так просто. Рассмотрим несколько вариантов прикрытия рта рукой или руками.

Человек прикрывает указательным пальцем рот. Вроде все ясно: человек хочет, чтобы кто-то промолчал, не открывал рта. Но этот же жест может просто призывать к тишине.

При крайней форме испуга человек прикрывает свой рот обеими ладонями, чтобы не закричать от ужаса. Дело в том, что эмоциональное состояние ужаса приводит человека в ступор. И данный жест обнаруживает произвольные движения человека в состоянии ужаса.

На лице человека изображено удивление от того, что он неожиданно для себя самого сказал какую-то глупость. И он одной ладонью прикрывает подбородок и часть рта. Зачем? Чтобы не сказать правду? Да уже все сказано! И ужас от сказанного переводится в шутливую форму.

И наконец, еще два момента.

Первый: «Что же мне теперь делать?» — когда человек большим пальцем поддерживает свой подбородок, в то время как указательный палец вертикально, в форме вопросительного знака, перекрывает его рот.

Второй: «Как же мне эту задачу решить?» — и опять пальцы прикрывают рот. Вот уж точно не для того, чтобы не сказать правду, а для того, чтобы собственные слова не мешали мыслям. Вспомним: ведь мы нередко говорим на автопилоте, когда слова сами льются по программе, находящейся в подсознании. А еще иногда слова выскакивают совсем неожиданно для нас самих, и тогда их осознание может привести к изменению хода мыслей. А когда нельзя этого допустить, формируется самозапрет на говорение в виде жеста «рука у рта»: чтобы слова не мешали мыслям. Итак, жест «рука у рта» означает самозапрет на слова или на крик, и в обычной ситуации это чаще отражает напряженную интеллектуальную деятельность или эмоциональное состояние трудной ситуации, из которой надо как-то выпутаться. И если во время разговора у манипулируемого появляется этот жест, значит, у него возникла проблема интеллектуального плана, которую он пока не решил. А характер проблемы будет часто очевиден из контекста или из текста самой беседы. Но важно, что манипулятор уже знает эмоциональное состояние манипулируемого, значит, и работать с ним легче.

Приходилось ли вам обращать внимание на то, что некоторые люди во время беседы иногда потирают рукой лоб, почесывают затылок или кончик носа? А иногда некоторым людям дают понюхать нашатырный спирт, и они его нюхают — например, штангисты перед выходом.

Все эти действия преследуют одну и ту же цель. С нашатырным спиртом ясно, он стимулирует работу мозга, в частности его лобных долей. Ну а что означает, когда

человек трет ладонью лоб? Это бывает в ситуации, когда возникшая проблема не разрешается. Значит, потирание лба — тоже стимуляция?

Когда человек трет лоб, он его массирует, а массаж улучшает кровоснабжение. Причем в данном случае не только кожи лба, но и мозга. Ведь всем известно, что интенсивное потирание висков снимает головную боль, нередко возникающую из-за кислородного голодания, когда в мозг поступает недостаточно крови. То же означает и потирание затылка, так как центры памяти находятся в теменных долях мозга. По этой же причине при смущении человек потирает кончик носа. Это означает, что у него возникла проблема и он занимается самостимуляцией. Для манипулятора этот жест однозначен: манипулируемый находится в затруднительном положении.

И вот тут у нас возникла проблема. Многие люди говорят, что они психологи от рождения и все, что они могут прочитать в книгах по психологии общения, они знают. Но вот используют ли в своей повседневной жизни эти знания? Психологи давно обратили внимание на такой любопытный феномен, как иллюзия запоминания. Понимание информации, согласие с ее убедительностью создают иллюзию легкости в использовании. Но это только иллюзия! Не верьте, будто все, что для вас оказалось в этой книге понятным и полезным, вы можете использовать хоть сейчас. Если у вас не феноменальная память, то сейчас вы можете легко использовать то, что прочитали в течение последнего часа. Но придется значительно потрудиться, чтобы воспроизвести прочитанное три дня назад. Помните и ловите себя на этой иллюзии запоминания. Как? А очень просто: представьте себя через месяц, хорошенько представьте, а теперь попробуйте вспомнить, где и что вы делали ровно месяц назад, число в число. Нет, не на основании логики, а в деталях.

Поэтому будьте профессионалами: пользуйтесь записями, не полагайтесь на память — может подвести.

На этом мы закончим описание и аргументирование интерпретации кинетики рук вашего собеседника. Но, как известно теперь, не единой кинетикой исчерпываются языки подсознания. Ведь есть еще и язык конституции. Может ли дать какую-либо информацию манипулятору о манипулируемом конституция его руки?

«У него пальцы как у пианиста!» — говорят иногда о кисти с тонкими длинными пальцами. Но обратите внимание: такая кисть, такие пальцы характерны и для большинства женщин. И тогда вопрос: что общего у пианиста и женщины? Точнее, что общего между мужчиной с тонкими длинными пальцами и женщиной?

Вы когда-нибудь видели у портового грузчика ладонь с такими тонкими и длинными пальцами? Скорее всего, не видели, ибо они ему просто не нужны. В самом деле, кому нужны тонкие пальцы? Тому, кому предстоит тонкая работа. Например, чтобы шить из шкур одежды, чем занимались наши далекие предки-женщины. Тонкие пальцы нужны для тонкой работы. А тонкая работа, как известно, требует тонкой души. Человек по характеру грубый, резкий, способный решать проблемы только силовым методом, не склонен к вышиванию крестиком, к тонкой чеканке по серебру, к виртуозному музицированию. Тонкой душой, утонченной натурой должны обладать и пианист, и художник, и любой представитель богемы. Это, как правило, высокочувствительные натуры и в соответствии с законами физиологии они обычно относятся к слабым типам нервной системы. Отсюда практический вывод для определения вашей стратегии поведения манипулятора при общении с таким человеком. Эти люди весьма ранимы и чувствительны. Вести с ним разговор нужно осто-

рожно, проверяя каждый свой шаг на предмет возможной нервной, эмоциональной реакции манипулируемого.

Далее совсем немного информации о положении *ног* человека.

Чаще всего мы сталкиваемся с ситуацией, когда ноги собеседника не всегда видны. Партнеры сидят за столом, корпус расположен близко к краю стола. Не заглядывать же под стол! Да если и заглянуть, то мало что можно узнать, ибо ноги — наименее информативная часть тела.

Наиболее часто встречающаяся поза собеседников — это когда их ноги положены одна на другую. Представим себе ситуацию, когда два человека общаются, при этом ноги у них в абсолютно одинаковом положении — и у того, и у другого правая нога на левой. Но читаются эти позиции по-разному. И огромную роль здесь играет корпус человека. Чтобы сидящему справа повернуть корпус к партнеру, ему необходимо его перекрутить. А у того, который сидит слева, правая нога не просто указывает в сторону партнера, но и способствует повороту корпуса в ту же сторону. Следовательно, ясно, кому из них легче повернуть корпус в сторону собеседника, при этом у его собеседника создается впечатление, что все внимание обращено на него. Тот, что справа, не весь обращен к партнеру, не всем телом к нему, в отличие от его собеседника.

Итак, повернуть корпус в ту же сторону, куда направлена перекинутая нога, несомненно, легче, чем в обратную. Хотите убедиться? Пожалуйста. Сядьте на стул ровно, прямо. А теперь представьте, что рядом с вами и слева от вас сидит собеседник и вы ведете с ним разговор. Теперь перекиньте правую ногу на левую и несколько наклоните корпус к собеседнику. Посидите так секунд пять. А теперь снова прямо и уже положив левую ногу на правую, а корпус наклонив к собеседнику. Почувствовали разницу?

В последнем случае вы перекручиваете корпус тела, и это не очень удобно. Однако если собеседник принимает такую позу, то ему удобно не проявлять особенного внимания к человеку, с которым он беседует. Другими словами, его эмоциональный мир закрыт.

Много информации о внутреннем настрое человека дает статическое положение его тела. При этом часто повторяемая поза сообщает об устойчивых особенностях личности.

Поскольку в приливе чувств люди обычно лучше контролируют свое лицо, чем тело, нередко вовсе не мимика, а поза способна рассказать об истинных переживаниях.

Ниже приведена своеобразная азбука невербального поведения человека, знать которую манипулятор обязан. В противном случае его успех на ниве манипулирования не гарантирован.

1. Возможные привязки положений тела к психическому состоянию человека таковы:
 - высоко поднятая голова, самой выступающей частью лица является подбородок, руки заложены за спину — чувство уверенности в себе и превосходства над другими;
 - корпус слегка выдвинут вперед, руки расположены на бедрах — уверенность в своих силах и готовность к активным действиям, или агрессивность, или взвинченность при разговоре, или стремление отстаивать свою позицию до конца (все в зависимости от эмоционального настроения беседы);
 - человек стоит, опираясь руками о стол или спинку стула — ощущение неполноты контакта с человеком;
 - большие пальцы обеих рук заложены за пояс или в прорези карманов брюк — знак агрессивности и демонстрируемой уверенности в себе;

- руки находятся в карманах брюк, но при этом большие пальцы высунуты и расположены вне кармана (их положение относительно земли не важно) — знак превосходства;
- скрещенные конечности — скептическая защитная установка;
- руки и ноги не скрещены, пиджак полностью расстегнут — установка на доверие к человеку;
- наклон головы в сторону, при этом одно ухо немного лучше видно, чем другое, — пробуждение интереса к разговору или к человеку, который говорит;
- наклон головы вниз — отрицательное отношение;
- легкий наклон головы назад — знак агрессивности;
- сидение на кончике стула — готовность вскочить в любой момент, чтобы либо уйти, либо действовать в создавшейся ситуации, либо унять возбуждение, либо привлечь к себе внимание и подключиться к разговору, либо это проявление неуверенности (в зависимости от ситуации общения и его эмоционального фона);
- закидывание ноги на ногу со скрещиванием рук на груди — знак закрытости (только не в ситуации, когда человеку просто холодно);
- скрещенные лодыжки у сидящего — сдерживание неодобрительного отношения, страх или взволнованность, попытка самоконтроля, негативное защитное состояние;
- положение (сидя или стоя) с ногами, ориентированными на выход, — явное желание прекратить разговор и уйти;
- частая перемена поз, ерзанье на стуле, суетливость — внутреннее беспокойство, напряженность;
- вставание — сигнал о том, что некое решение принято, беседа надоела, что-то удивило или шокировало;

- пальцы рук сцеплены в замок перед собой — разочарование и желание скрыть отрицательное отношение (чем выше расположены при этом руки, тем сильнее негативное отношение к сути происходящего);
- кисти рук соединены кончиками пальцев, но ладони не соприкасаются — знак превосходства и уверенности в себе и своих словах. Если ладони соединены домиком, то это знак принятия решения, человека не надо торопить, он сейчас скажет о том, какое решение принял;
- руки опираются локтями о стол, а их кисти расположены перед ртом — чаще всего трактуется как сокрытие своих истинных намерений, реже — задумчивость;
- поддерживание головы ладонью — скука; чем сильнее опирается подбородок на ладонь, тем скучнее;
- пальцы, сжатые в кулак, расположены под щекой, но не служат для опоры головы — признак заинтересованности;
- большой палец подпирает подбородок — знак критической оценки;
- обхватывание своего бокала двумя руками — замаскированная нервозность;
- выпускание дыма от сигареты вверх — положительный настрой, уверенность в себе;
- выпускание дыма от сигареты вниз — негативный настрой, со скрытыми или подозрительными мыслями.

Внешне одинаковые жесты у разных людей могут означать совершенно непохожие вещи, но существуют и тождественные моменты. Например, активная жестикуляция является частой составляющей положительных эмоций, понимаемых другими как выказывание дружелюбия и заинтересованности. В это же время чрезмерная жестикуляция является показателем беспокойства или неуверенности.

2. При определении мыслей и эмоций человека следует отмечать лишь произвольную жестикуляцию:
- демонстрация открытых ладоней — показатель открытости;
 - сжатие кулаков — внутреннее возбуждение, агрессивность (чем сильнее сжимаются пальцы, тем сильнее сама эмоция);
 - прикрытие рта рукой (или бокалом в руке) в момент речи — удивление, неуверенность в произносимом, ложь, доверительное сообщение, профессиональная подстраховка от чтения по губам;
 - прикосновение к носу или легкое почесывание его — неуверенность в сообщаемом (как собой, так и партнером), ложь, поиск в ходе дискуссии нового контраргумента;
 - потирание пальцем века — ложь, но иной раз — ощущение подозрительности и лжи со стороны партнера;
 - потирание и почесывание различных фрагментов головы (лба, щек, затылка, уха и т. д.) — озабоченность, смущение, неуверенность;
 - поглаживание подбородка — момент принятия решения;
 - суетливость рук (теребление чего-либо, скручивание и раскручивание авторучки, трогание частей одежды и т. д.) — настороженность, нервозность, смущение;
 - пощипывание ладони — готовность к агрессии;
 - покусывание ногтей — внутреннее беспокойство;
 - всевозможные движения руки поперек тела (поправить часы, прикоснуться к запонке, поиграть пуговицей на манжете и т. д.) — маскируемая нервозность;
 - собирание «ворсинок» с одежды — жест неодобрения;
 - оттягивание от шеи явно мешающего воротничка — человек подозревает, что другие распознали его обман; нехватка воздуха при гневе;

- протирание стекол очков либо помещение дужки их оправы в рот — пауза для обдумывания, просьба подождать;
- снятие очков и бросание их на стол — чрезмерно острый разговор, трудная и неприятная тема;
- гашение или откладывание сигареты — период максимального напряжения;
- слишком частое сбивание пепла с сигареты — тягостное внутреннее состояние, нервозность;
- наклон головы набок — пробуждение интереса;
- быстрый наклон или поворот головы в сторону — желание высказаться;
- постоянное отбрасывание якобы мешающих волос со лба — беспокойство;
- явное стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо — ощущение сложности и неприятности момента, неразумение того, как выкрутиться из создавшегося положения (всякая опора повышает уверенность в себе).

Но все это в отдельности. А как же манипулятор читает человека в целом? Как, например, он понимает, что человек враждебен, уверен в себе или у него просто плохое настроение? И хотя каждый человек по-своему уникален, проявление наших фактических переживаний всегда схоже.

Внутреннее напряжение проявляется в зажатости поз и движений, стремлении опереться или прислониться к чему-либо. У сидящего человека чаще всего лодыжки скрещены, пальцы рук сцеплены. Если человек курит, то часто сбивает пепел с горячей сигареты. Тембр голоса изменяется, происходит форсирование звука, гортань сжимают внезапные спазмы. Человек может скрипеть зубами, заикаться, хохотать явно не к месту разговора,

постоянно перебивать собеседника. Во время разговора увеличивается количество шаблонных фраз, высказываемых быстрее, чем обычно, наблюдается пренебрежение речевыми паузами, использование в речи слов с ласкательными и уменьшительными суффиксами.

Показателем нервозности и неуверенности являются суетливость в движениях, частая перемена позы и чрезмерная жестикуляция. Рука начинает двигаться поперек тела (что-то берет, что-то поправляет), человек кусает ногти (особенно в состоянии сильной нервозности, когда перестает себя контролировать). Видна усиленная мимика рта, закусывается губа (чаще всего нижняя). Голос становится высоким и пронзительным, речь — быстрой, мысли неосознанно высказываются вслух. Человек начинает потеть, на его лице видна испарина.

При возникновении враждебного отношения человек отодвигается от собеседника, сжимает кулаки, при этом может скрестить руки на груди, отклоняет голову назад. Его взгляд становится пристальным, он настойчиво смотрит в глаза собеседнику, зрачки резко сужаются. В некоторых случаях человек может смотреть на своего собеседника искоса при опущенных бровях, лоб нахмурен, уголки губ опущены; часто обрывает речь своего собеседника.

Плохое настроение видно по походке, когда человек волочит ноги, опускает голову, взгляд устремляет в землю. У человека замедляется речь, он угрюмо молчит и слабо реагирует на внешние раздражители, придирается к совершенно безобидным словам, провоцирует окружающих на ссору, ведет себя враждебно. Если человек курит, то дым от сигареты пускает вниз.

Проще всего определяется усталость или угнетенность. У человека замедляется речь, голос становится

мягким и приглушенным, интонация может снижаться к концу каждой фразы; взгляд тусклый.

А вот по каким признакам можно определить, что человек не уверен в себе или своих действиях. Он начинает суетиться, чрезмерно жестикулировать, искать опору. Его улыбка производит странное впечатление, так как сочетается с приподнятыми бровями. Человек затрудняется в подборе слов, его речь становится прерывистой, поспешно и с готовностью выдает информацию, при этом обстоятельно аргументирует ее.

Если человек проявляет волю к сопротивлению, его голос звучит средне, тон становится холодным, артикуляция — четкой; слова произносит медленно и ритмично.

При уверенности в себе человек принимает стабильно прямую позу, выставляет вперед подбородок, а руки могут или быть сцеплены за спиной, или располагаться на бедрах, или засовываться в карманы (большие пальцы снаружи). Голова откидывается назад, создается впечатление, что человек смотрит на собеседника из-под полуопущенных век. Речь лаконична и решительна. У собеседника создается впечатление, что он заинтересован рассматриваемой проблемой, что имеет реальную основу. В целом, человек производит впечатление спокойного и уверенного в себе, в своих действиях и поступках.

Хорошее настроение проявляется в улыбке, активной жестикуляции, расстегивании пиджака, иногда в бодром насвистывании какой-либо мелодии.

Велико влияние психофизиологии на восприятие человеком действительности. Часто манипулятор учитывает и этот немаловажный аспект манипулирования поведением человека. О влиянии психофизиологии на результаты манипулятивного воздействия и не только об этом мы и поговорим в следующей главе нашей книги.



ГЛАВА 3

ПСИХОФИЗИОЛОГИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОГО МАНИПУЛЯТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Психофизиология перспективного контакта

Прежде всего разберемся в том, что такое психофизиология. Это отрасль психологии, которая ориентируется на описание и объяснение психологических явлений, основанных на физиологических и неврологических процессах. Другими словами, под физиологией перспективного контакта следует понимать воздействие на физиологию человека внешних обстоятельств и влияние, в свою очередь, физиологии на психику человека и его поведение.

Должное взаимодействие манипулятора с манипулируемым складывается из их индивидуальных контактов, пользу от которых манипулятору удастся приумножить через их рациональную организацию. Разные аспекты этих взаимоотношений мы и рассмотрим.

Общение для манипулятора является результативным при условии, что оно подчинено достижению ряда целей: изучение психологии манипулируемого; диагностика личности манипулируемого; установление более тесных контактов; обеспечение сотрудничества; обсуждение конкретной проблемы; получение нужной информации; передача своей фактуры, или дезинформации; убеждение в чем-то; принуждение к чему-либо.

В ходе полноценного взаимодействия, с точки зрения манипулятора, можно выделить перетекающие одна в другую фазы, включающие: предварительную подготовку; начало разговора с обеспечением подходящего психоэмоционального настроения манипулируемого; проведение своей темы и направление беседы в предусмотренном направлении; завершение диалога с закреплением достигнутого результата.

На этапе предварительной подготовки манипулятор занимается:

- прояснением того, чего нужно достичь в результате разговора, отмечая предпочтительный максимум и приемлемый минимум;
- получением изначальной информации (о манипулируемом и затрагиваемой проблеме);
- обдумыванием тактики контакта (сообразно с психологией манипулируемого и иными действующими здесь факторами);
- обработыванием выигрышных компонентов общения (выбор подходящего момента, места, обстановки и обстоятельств манипулятивного воздействия).

Начало разговора с поддержанием соответствующего психоэмоционального настроения во время манипулятивного диалога строится на пресечении негативных эмоций и отбрасывании всевозможных барьеров, затрудняющих необходимое взаимопонимание. Негативные реакции манипулируемого засекают по различным внешним проявлениям (резкости фраз, зажатости поз, узости зрачков и т. д.) и снимают различными психологическими приемами (выбором особо действующих слов, мимикой, телесным копированием и т. д.).

Проведение избранной темы и подстройка к колебаниям диалога опираются на исходную тактику с постоянным наблюдением за различными реакциями (жесты, выражения лица, взгляд и т. д.) манипулируемого и с их учетом коррекцией своего последующего поведения.

Завершение беседы с закреплением достигнутого результата подразумевает, что данный акт общения скажется необходимым образом на мышлении и поступках манипулируемого, не заставив его поменять позитивное суждение на негативное.

Далее мы приводим различные психологические моменты, помогающие манипулятору улучшить эффективность речевого общения.

Готовясь к перспективному контакту, манипулятор обязательно учитывает следующие факторы.

В холодные и ясные дни человек лучше мыслит и работает, тогда как слишком жаркая или влажная погода заметно притупляет интеллект. Встречи на побережье ввиду особого воздействия свежего морского воздуха благоприятны для проведения манипулятивного воздействия. Около 19 часов нервно-психическое состояние людей становится довольно неустойчивым, что может проявиться в излишней раздражительности и вспыльчивости. Там, где

нет толпы и музыка звучит не очень громко, легче придать беседе интимно-доверительный характер. Любая радость способствует проявлениям альтруизма, обида или разочарование, напротив, тормозит. Человека всегда притягивают знающие и опытные люди. Человек любит тех, кто любит симпатичных ему людей. Чем чаще мы видим партнера по общению, тем выше вероятность того, что он нам понравится, но чрезмерно тесные и частые контакты, однако, снижают его привлекательность. Люди часто ценятся лишь в той степени, в которой они могут помочь в реализации личных целей партнера. Чем большей властью обладает человек, тем меньше он стремится к дружеским контактам. Человек чаще всего придерживается принципа: «Пусть друзьям во всем сопутствует успех, но в том, что важно для меня, — не более, чем мне».

Вступая в разговор и устраняя внутреннее напряжение у манипулируемого, манипулятор всегда помнит о следующем.

Твердое, уверенное рукопожатие, сопровождаемое взглядом в глаза, нравится почти всем. Дипломатичное поведение предполагает осторожность, тактичность и элементарную учтивость. Банальное начало ориентирует на банальность всей беседы. Человека более всего оскорбляет, если не помнят его имени. Ведь этим ему как бы намекают, что он не имеет совершенно никакого значения для партнера по общению. Люди, познавшие эмоциональные потрясения, нередко ищут в собеседнике лишь резонатор, а не советчика (неплохо выражает понимание и сочувствие, к примеру, обычное прикосновение руки). Начав разговор, следует попытаться создать благожелательную атмосферу такими вопросами, на которые человек ответит «да» с заметным удовольствием, тем самым завоевывается доверие партнера. Доброжелательная установка (а попросту готов-

ность слушать человека) рождает состояние свободы и непринужденности. Чем меньше мы судим говорящего, тем более самокритичным он становится, выказывая свои мысли и чувства гораздо откровеннее, чем в контролируемых ситуациях. Люди обычно любят говорить о собственной персоне и подчеркивать свою значимость. Беседовать с человеком желательно лишь на привычном для него языке, не злоупотребляя незнакомыми словами (что раздражает) и не высказываясь чрезмерно упрощенно (вас могут заподозрить в низком уровне интеллекта). На первый план в ходе общения необходимо выдвигать суждения и устремления человека (вместо «Я бы хотел...» — «Вы хотите...»), поскольку он охотнее поддержит разговор о собственных проблемах и желаниях. Приятно беседовать с людьми, имеющими оживленное лицо и экспрессивные жесты, а также с теми, кто спонтанно принимает непринужденную позу (с человеком, который при разговоре откидывается назад или разваливается в кресле, обычно чувствуют себя не очень уютно). Чтобы наладить взаимоотношения и породить непринужденность при контакте, желательно копировать как позу, так и жесты собеседника. Такое отзеркаливание сообщает собеседнику, что вы поддерживаете его мнения и взгляды, и располагает к вам человека. Нелишне иной раз отображать эмоциональные переживания человека, показывая, что отлично понимаете его психическое состояние; это очень приятно и укрепляет отношения. Когда человек эмоционально возбужден, он часто проявляет себя излишне экспрессивно и как бы нападает на собеседника, хотя это совсем не так. Устойчивый контакт взглядом с манипулируемым выказывает заинтересованность и вдохновляет на продолжение монолога. Простейшие нейтральные слова («конечно», «разумеется») с сочувственным наклоном головы подбадривают

собеседника и вызывают у него желание продолжать общение. Ничто так не нравится безмолвствующему человеку, как предложение высказать свое мнение, которое, конечно же, надо внимательно выслушать. Когда человек видит, что его слушают, он с симпатией настраивается на собеседника и, в свою очередь, старается прислушиваться к нему. Любому человеку нравится, когда ему сообщают приятные вещи, в особенности это ценят женщины.

Немалое значение для приведения человека в доброжелательное состояние всегда имеет уместный комплимент. Лесть не воспринимается болезненно, когда она не выглядит как слишком явная ложь. Нельзя рассчитывать на дружескую откровенность в ответ на фальшь, пусть даже замаскированную. Не стоит задавать излишне много вопросов, поскольку это может помешать обрести необходимое доверие. Безудержная очевидная хвастливость, как правило, неэффективна, и прибегать к ней можно только тогда, когда доверие человека уже обретено. Красивый энергичный жест, подчеркивающий главенствующую мысль, обычно не помеха, но не следует прибегать к рукам для привлечения внимания. Для проявления враждебности вполне хватит сухости и сдержанности в обмене информацией. Для обретения дружественности нужна непринужденность и избыточность в сообщении сведений.

Ведя разговор, манипулятор старается не забывать о том, что людей обыкновенно раздражает. А раздражает их следующее:

- негативный эгоцентризм (разговор о сугубо личных делах, будь то болезни или неприятности на работе);
- банальность (треп об известных всем вещах, повторение избитых шуток и афоризмов);
- пассивность (поддакивание собеседника и нежелание высказывать обдуманное мнение);

- самоуглубленность (сосредоточенность лишь на своих успехах и проблемах);
- низкая эмоциональность (застывшее выражение лица, однообразный голос, избегание контакта взглядом и т. п.);
- угрюмость (подчеркнутое нежелание поддерживать беседу);
- серьезность (отсутствие улыбки и непонимание юмора);
- льстивость (заискивающий тон, искусственная веселость и показное дружелюбие);
- бестактность и скоропалительные выводы (перебивание собеседника и субъективные оценки по первому впечатлению, что заставляет партнера принять оборонительную позицию, препятствующую нормальному общению);
- повышенная отвлекаемость (увеличение от рассматриваемой проблемы по любому поводу, использование в разговоре сленга);
- притворство (показная заинтересованность или сопереживание, отсутствие интереса и скука отлично просматриваются в выражении лица, как бы человек ни изощрялся, а это иной раз воспринимается как оскорбление);
- высокомерие (надменность и пренебрежение к собеседнику);
- грубость (стремление противоречить);
- болтливость (завладение разговором);
- непрошенные советы;
- запелляционные замечания, неуважение к чужому мнению (такое отношение вызывает подсознательный протест и может привести к ссоре);
- закрытые вопросы (требующие однозначного — «да» или «нет» — ответа; ведут к созданию напряженности

в беседе, поскольку ограничивают пространство для маневра, и человек может почувствовать себя как на допросе).

Реализуя целевую установку для манипулирования, манипулятор также в обязательном порядке учитывает следующее:

- первым чаще всего вынужден говорить более слабый;
- для поддержания интереса к себе можно заинтриговать манипулируемого своей осведомленностью;
- тон собственного голоса полезно вымерять по тону манипулируемого: когда последний повышает тон, надо говорить тише, что вынудит и того понизить голос; при этом он будет сожалеть о собственной горячности, оставив, таким образом, победу в этом эпизоде за манипулятором;
- в конфликтных ситуациях накал эмоций зачастую удастся снять, дав человеку высказаться; чтобы с успехом что-либо внушить, надо уметь заставить себя слушать;
- обман целесообразен, лишь если он наверняка не может быть разоблачен;
- маленькая ложь способна породить большое недоверие (вернейший способ быть обманутым — это считать себя хитрее других);
- нечетко сформулированный вопрос нередко настораживает манипулируемого;
- опасно игнорировать предубеждения манипулируемого;
- полезно давать манипулируемому шанс продемонстрировать познания в любой области;
- люди болезненно относятся к напоминаниям о тех ошибках, которые они уже не совершают;
- критические замечания принимаются, если человек осознает, что критикующий сочувствует ему, или кри-

тика выражается в тактичной форме. Одно и то же замечание, произнесенное спокойным, ровным тоном, способно вызвать возбуждение у холерика, прилив энергии у сангвиника, ухудшение настроения у меланхолика и совершенно не воздействовать на хладнокровного флегматика;

— не следует воспринимать молчание как внимание; нередко это может быть лишь погруженность человека в свои мысли.

Заканчивая диалог, манипулятор старается учитывать психологические моменты следующего плана.

Нечеткий и невыразительный конец беседы способен развеять благоприятное впечатление от всех высказываний манипулятора. Последние фрагменты разговора запоминаются лучше всего. Необходимо уметь вовремя остановиться, иначе эффективность контакта значительно снизится.

Чтобы добиться от манипулируемого ожидаемого реагирования, манипулятору необходимо понимать особенности человеческого восприятия, к которым он относит все, что приведено ниже.

Смысл фраз, составленных более чем из 13 слов (по другим данным — из 7 слов), сознание обычно не воспринимает, поэтому нет смысла их применять. Речь можно понимать лишь при скорости не выше 2,5 слова в секунду. Фраза, произносимая без паузы дольше 5—6 секунд, перестает осознаваться.

Мужчина в среднем слушает других внимательно 10—15 секунд, а после начинает думать, что бы ему добавить к предмету разговора. Любое эмоциональное возбуждение (но только не сопереживание) обычно затрудняет понимание. Среднестатистический собеседник как слышит, так и понимает намного меньше, чем хочет показать.

Люди, имеющие склонность к самоанализу, плохо понимают тех, кто не задумывается над своим внутренним миром. Беседуя с известным человеком в знакомых ситуациях, партнеры обычно слышат то, что предполагают услышать, а потому сообщение, не очень характерное для него, обычно пропускают мимо ушей или воспринимают неверно.

Неправильная речь оказывает отрицательное влияние на восприятие сообщаемого; несоответствие употребляемого выражения стандартному значению, а то и стилистическим канонам иной раз вызывает негативные эмоции, сводящие на нет всю пользу от беседы (выспренность выражения смешат, банальные нередко раздражают, ошибочная лексика настраивает на иронию).

Для большинства людей существуют некие критические слова, воздействующие на психику так, что, услышав их, человек внезапно возбуждается и теряет нить разговора.

Мгновенный переход от дружелюбия к немотивированной враждебности способен вызвать растерянность, оцепенение, страх и даже эмоциональный шок.

Когда нужно воздействовать на чувства человека, ему говорят преимущественно в левое ухо, когда на логику — в правое.

Людей, охваченных внезапным гневом, заметно легче рассмешить, чем в обычном настроении. В этом состоит один из ценных способов нейтрализации конфликтов.

Активность восприятия в огромной степени зависит от способности полученной информации разбредить в памяти человека воспоминания. То, что ново для человека и никак не стыкуется с его знаниями, не вызывает у него и особого интереса, а чем больше человек знаком с предметом, тем более его интересуют частности и ню-

ансы. Когда человек вообще не знаком с каким-либо вопросом, последующее восприятие предмета обычно обуславливается первичным сообщением о нем. Известию, полученному первым, гораздо больше доверяют, чем всем полученным в дальнейшем.

Люди обычно преувеличивают информационную ценность событий, подтверждающих их гипотезу, и недооценивают информацию, противоречащую ей. Человек высказывает 80 % из того, что хочет сообщить, а слушающие его воспринимают лишь 70 % из этого, понимают — 60 %, в памяти же у них остается от 10 до 25 %. Чтобы человек смог воспринять передаваемую информацию, необходимо постоянно повторять ему основные мысли и положения. Чем лучше человек осознает предмет беседы, тем легче запоминает. Средний человек удерживает в памяти не более четверти того, что было сказано ему лишь пару дней назад.

Лучше всего память работает между 8—12 часами утра и после 9 часов вечера, хуже всего — сразу после обеда. Лучше всего запоминается последняя часть информации, несколько хуже — первая, тогда как средняя чаще всего забывается. Память человека способна сохранить до 90 % из того, что человек делает, 50 % из того, что видит, и 10 % из того, что слышит. Прерванные по тем или иным причинам действия запоминаются в два раза лучше, чем законченные. Слишком большой объем информации сбивает с толку и препятствует ее переработке. Интеллект лучше всего работает в положении человека сидя, хуже — стоя, совсем плохо — лежа.

Пожилые люди лучше всего соображают утром, молодые — вечером. Люди, как правило, умнее и расчетливее в 8 часов утра. Стоящий человек имеет некое психологическое преимущество над сидящим. Взаимодействуя

в условиях сильного шума, необходимо смотреть на говорящего, использовать лишь хорошо знакомые слова, слегка растягивать слоги, глаголы типа «запрещаю» ставить в начале фразы, типа «разрешаю» — в конце.

Мысль изменяется в зависимости от слов, которыми она передается. Иначе расставляемые слова приобретают другой смысл, иначе расставляемые мысли производят другое впечатление. При импульсивном эмоциональном реагировании обычно понимается не более чем треть воспринимаемой информации, поскольку возникающий при этом стресс готовит для активного ответа тело (выбрасыванием в кровь адреналина, активизацией дыхания и пульса, задействованием резервов сахара и жира), блокируя «ненужную» работу мозга.

Женщина рассматривает разговор как способ установления контакта, выражения чувств или симпатии/антипатии, а главное — как способ поиска решения различных проблем. Мужчины больше любят говорить о собственных успехах, чем слушать о чужих, женщины — наоборот. Мужчина озабочен не переживаниями, а личным статусом и смотрит на общение как на возможность обмена информацией; он жаждет утвердить свою независимость. Женщины ориентируются на внутреннее содержание (мысли, намерения, чувства и отношения) беседы, усматривая всевозможные намеки во всяких безобидных репликах; они верят словам обычно больше, чем поступкам.

Зная изложенное выше, манипулятор учитывает то, что любая манипулятивная беседа слагается из многочисленных элементов, зависящих от внешних обстоятельств и сцепленных продуманной стратегией. Далее мы приведем лишь некие ориентирующие рекомендации для проведения манипулятивной беседы.

Необходимо превосходно ориентироваться в той проблеме, которая будет обсуждаться, при этом воздерживаться от необоснованных суждений. При расположении за столом друг против друга создается атмосфера конкуренции, снижающая шансы на успех манипулятивной беседы. Ненужное присутствие незаинтересованных лиц и непредусмотренное отвлечение (звонок по телефону, внезапный шум, случайный посетитель) мешает доверительному общению, ломая устанавливаемый манипулятивный настрой беседы. Сидящий человек обычно откровеннее стоящего, но если ему поручают задание, рассчитанное на решительность и быстроту, — пусть стоит. Желая, чтобы человек запомнил некоторый факт, следует подать ему эту информацию в самом начале разговора. Если же необходимо, чтобы он нечто сделал, следует оставить просьбу на конец беседы.

Общаясь с манипулируемым, манипулятор прекрасно осознает следующее:

- люди нередко начинают мыслить лучше тогда, когда заговорят;
- чем меньше у человека уверенности в себе, тем больше он расхаживает вокруг да около, пока решится и приступит к главному;
- со взволнованным и возбужденным человеком нет смысла говорить о серьезных или профессиональных вещах;
- опасно поддаваться влиянию эмоций человека, иначе можно потерять весь смысл манипулятивного сообщения;
- находясь под прессингом, например в спешке, человек оказывается не в состоянии разумно мыслить.

А вот для того, чтобы получить какую-либо информацию, манипулятор не забывает следующее:

- в ответе на фактическое утверждение человек сообщает больше сведений, чем отвечая на обычный вопрос;
- для женщин характерно восприятие мелких событий как масштабных;
- ошеломляя человека, иной раз удается получить довольно неожиданные материалы;
- перемежая высказывания человека фразой «Не может быть», можно спровоцировать его на откровенность;
- если создать впечатление, что осведомлен гораздо лучше манипулируемого, последний сам расскажет все, что знает;
- выслушивая эмоциональные слова и выражения, следует вникнуть в их реальный смысл, а не форму;
- у всех так называемых закрытых вопросов (то есть требующих простых — «да» или «нет» — ответов) есть свойство нарушать ход мыслей говорящего, а потому предпочтительны открытые вопросы;
- открытые вопросы хороши при положительном либо нейтральном отношении человека к собеседнику, когда требуются дополнительные сведения или необходимо прояснить реальные мотивы и позиции объекта; поскольку инициатива здесь передается партнеру, надо следить за тем, чтобы он не получил контроль над ходом всей беседы.

Для сохранения нужной доброжелательности манипулятор использует следующие приемы.

Манипулируемого можно привести в хорошее расположение духа, пойдя на некие уступки, которые по существу заметно меньше, чем кажутся на первый взгляд. При подходящем случае следует активно признавать правоту манипулируемого, что может быть полезно даже тогда, когда он в чем-то не прав. Учетливость обхождения не уменьшит ясности ни просьбы, ни приказа, но явно вос-

препятствует возникновению у манипулируемого подспудного сопротивления. Весьма нехорошо на атмосферу разговора воздействует презрительное отметание аргументов человека без всякого желания понять их смысл. Когда высказывается всецело неприемлемая позиция, не стоит отвергать ее огульно, лучше сказать, что вам она пока что непонятна.

Выстраивая композицию контакта, манипулятор поступает следующим образом.

В выборе тактики и техники беседы он учитывает своеобразие мышления манипулируемого и его психофизические особенности (к примеру, женщине целесообразно показать, что сделано, а не как делается).

Любое общение предусматривает как взлеты (с концентрацией внимания манипулируемого), так и спады (для организации и закрепления его мыслей и ассоциаций) разговора. Манипулятивную беседу периодически перемежают обоснованными паузами, чтобы дать возможность передохнуть и закрепить достигнутое. Манипулятор умело расставляет паузы, которые иной раз могут оказать заметно большее влияние на манипулируемого, чем общий поток слов. Темп подачи материала и расстановка пауз определяется с учетом психологии манипулируемого. Не очень приятные моменты и факты чередуются с благоприятными, а начало и конец беседы обязательно приводят к позитиву. По мере приближения к завершению беседы манипулятор повышает насыщенность контакта, не допускает впечатления, что манипулируемый сдался или отступил от собственных позиций.

Желая убедить манипулируемого в том, что ему нужно, манипулятор прибегает к следующим испытанным приемам:

- старается выявить у манипулируемого все пункты внутреннего колебания или же те, где разыгрывается борьба мотивов, и именно на них акцентирует внимание;
- воздействует лишь теми аргументами, какие человек способен воспринять;
- не ограничивается приведением голых фактов и доводов, а четко раскрывает весь их смысл;
- сначала пытается дать ответ на аргументы манипулируемого, а после высказать собственные доводы;
- не игнорирует противоположные доводы, а загодя предполагая их, продумывает свои контраргументы;
- всегда имеет про запас один хороший аргумент на случай, если манипулируемый в момент принятия решения вдруг станет колебаться;
- придает отдельным утверждениям форму нейтрального вопроса (иной раз риторического, а то и на обдумывание): в этом случае манипулируемый не ощутит стороннего давления и связанного с ним глубинного контекста и сможет воспринять подобную подачу как собственное мнение;
- воздерживается от вопросов, на которые манипулируемый может ответить «нет» (когда манипулируемый публично сообщил о своем мнении, оно становится довольно стойким ко всем последующим атакам на него);
- склоняя человека на свою сторону, смотрит ему между глаз и представляет именно ту реакцию, которая ожидается от манипулируемого;
- не отступает до тех пор, пока манипулируемый неоднократно и отчетливо не повторит решительное «нет»;
- отслеживает невербальные реакции манипулируемого, подстраивая собственное поведение к его психическому состоянию (так, если человек заинтересовал-

ся предлагаемой проблемой, он вынет сигарету изо рта или склонит голову набок; теряя интерес к беседе, он станет разрисовывать бумагу; в момент принятия решения человек поглаживает подбородок, а оказавшись в затруднительном положении, почесывает ухо, щеку или нос, а также потирает глаза).

В манипулировании фактами манипулятор чаще всего использует такой способ, как смешивание клеветы с правдой.

Иногда манипулятор, для того чтобы заглушить боевой настрой манипулируемого, использует запрещенные в обычной жизни и общении приемы. Так, он может специально опоздать на заранее назначенную встречу, чем заставляет нервничать манипулируемого, приводит его в возбужденное состояние и тем самым уводит в сторону от логического восприятия информации. Иногда манипулятор начинает демонстративно проявлять свое пренебрежительное отношение к манипулируемому, добиваясь того же эффекта, что и в первом случае. В некоторых же случаях действия манипулятора прямо направлены на выведение манипулируемого из себя. Для чего он это делает? Тому может быть много причин, основными из которых являются: затягивание переговоров, установление нереальных сроков, срыв переговоров (если манипулятор не готов к ним или же ему нужно дополнительное время для сбора информации, а время разговора было назначено заранее и отказаться от общения нельзя). Выведение манипулируемого из себя осуществляется манипулятором следующим образом: сообщается что-либо неприятное, разыгрывается непонимание, сообщается о нехватке времени для принятия окончательного решения. Изредка со стороны манипулятора могут звучать и насмешки, и оскорбления, и обвинения.

Роль речи, интонации и особенностей лексики в манипуляции

В разделе «Навязывание своего мнения манипулируемому» мы уже поднимали вопрос о вербальном способе этого процесса. Но говорили в общем, начиная готовить читателя к серьезнейшему моменту в манипулировании себе подобным при помощи языка, голоса, интонации и т. п. Далее мы поговорим о конкретных методах и приемах манипулятивного воздействия на человека с помощью слова и формы его выражения.

Успех любого разговора определяет слово или, скорее, совокупность слов. Слово — основной инструмент манипулятора. Чем бóльшим запасом слов обладает манипулятор, тем легче ему в нужный момент подобрать самое точное. Вам наверняка известны люди с бедным словарным запасом. Их речь изобилует примитивными, трафаретными и скучными словами. Затруднения с подбором слов, мучительные поиски наиболее подходящих, ненужные повторы являются одной из причин многословия таких людей, портят впечатление от их речи, отвлекают внимание слушающих, вызывают непроизвольное раздражение.

Лучшая речь — такая, когда слова просятся на язык сами, легко и непринужденно, кажутся подсказанными самой правдой. Слова и построенные из них словосочетания, фразы, предложения более действенны, если они точны, строго соответствуют сущности мысли манипулятора и способствуют ее передаче манипулируемому. Для этого пригодны лишь понятные слова и состоящие из них словосочетания. Далек не единичны случаи, когда вроде

бы знающий человек выражает свои мысли с помощью бесцветных, тусклых, общих слов-штампов. Слушать его скучно и трудно. Многие люди потому и многословны, что не в состоянии подобрать точные слова. Они сомневаются в том, что им удалось донести до слушающего свою мысль, а поэтому «пережевывают» ее. Нередко это вызывает раздражение слушающих. Истинную ценность представляют лишь те высказывания, в которых самые глубокие мысли выражаются простейшими словами.

Одно простое слово, один удачный эпитет иной раз могут воздействовать на манипулируемого сильнее, чем длинные, но бесцветные рассуждения.

Вызывает восхищение бережное отношение манипуляторов к языку, любовь к нему, стремление беречь его как национальную святыню. Они используют слова и речевые обороты, свойственные хорошему русскому языку, избегают чрезмерного использования иностранных слов. Да, они используют все это для достижения своих целей, но как красиво они это делают!

В последнее время в обиход вошло множество иностранных слов. И иногда, если человек ими злоупотребляет, это производит странное впечатление. Опытные манипуляторы говорят, что русские слова того же значения, простые и точные, лучше понимают те, кому они адресованы.

Негативное впечатление производит речь человека, пестрящая словами-паразитами: «так сказать», «как говорится», «значит», «понимаешь», «ну», «так», «в некотором роде», «и так далее», «и вот», «в общем и целом», «надо сказать», «говоря откровенно» и пр. Низкая культура речи, вследствие чего затрудняется ее восприятие и снижается манипулятивное воздействие, проявляется в засорении звуками: «м-м-м-м...», «э-э-э-э...».

Правильное произношение — обязательное условие высокой техники манипулятивной речи. В русском языке немало слов, при произнесении которых нужно специально уточнять ударение. Например, люди часто делают ошибки в произнесении таких слов: переведён, злѳба, фенѳмен, деньгáми, алкогѳль, обеспечѳние и др. Вспомните вошедшее в поговорку неправильно поставленное ударение в слове «мышление», часто произносимое последним президентом СССР. Лексические погрешности и несообразности, неверные словесные обороты, нарушения требований грамматики наносили серьезный урон престижу М. С. Горбачева.

В некоторых случаях речь манипулятора может изобиловать специальными терминами, выражениями, словесными оборотами, которые чаще всего непонятны манипулируемому. Это в корне неправильно. Конечно, нельзя исключать из профессиональной лексики специальные термины и понятия, но манипулятор умеет ими пользоваться. Он употребляет их с учетом индивидуальности адресата и особенностей обстановки. Манипулятор знает, что нельзя злоупотреблять терминами, чтобы скрыть суть мысли, просто произвести впечатление.

На чем же строится психотехника владения манипулятором своим голосом? В основе ее лежат выразительность, тембр, громкость и темп речи. И начнем мы наш разговор с того, как манипулятор умело пользуется выразительностью речи.

Не секрет, что даже грамотно построенная речь должна отличаться выразительностью. Именно с ее помощью манипулятор повышает эффективность восприятия. Реализуется это через обязательное использование им всего лишь нескольких простых правил.

Правило первое — экспрессивность речи, ее выразительность. Только тогда манипулятор достигнет до сознания манипулируемого, если в его словах будет звучать отношение к ним, вкладываемый смысл, адресность. Произносимые бесстрастно и равнодушно слова не имеют такого воздействия. Интонация должна быть адекватна содержанию речи и значению фраз в контексте. Это не просто артистичность. Интонация обогащает смысл слова, обеспечивает его лучшее восприятие и понимание манипулируемым, производит впечатление. Необходимо интонационное разнообразие в произнесении слов. Монотонность наносит ущерб эффективности разговора. Следует варьировать громкость, эмоциональность, тембр, но исключать форсирование голоса. Манипулятор должен не просто поверить в то, что говорит манипулируемому, но и научиться экспрессивно окрашивать свою речь.

Правило второе — лексическая выразительность. В этом случае манипулятор использует точные, нестандартные, образные слова и обороты, синонимы, омонимы, термины. К сожалению, сегодня многие люди имеют об этом слабое представление. Советуем обратиться к учебнику русского языка, для того чтобы вспомнить невыученные уроки и стать грамотным манипулятором. В процессе манипуляции вы можете столкнуться с человеком, для которого использование вами точных, нестандартных слов и оборотов, синонимов, омонимов и терминов станет настоящим потрясением.

Правило третье — фонетическая выразительность. Если манипулятор говорит отчетливо и при этом умело изменяет ритм и громкость своего голоса, манипулируемый не только поддается на уловки манипулятора, но и может впасть в суггестивное (внушаемое) состояние.

Правда, длится это 15—20 секунд, но для манипулятора и этого бывает достаточно, чтобы добиться успеха.

Правило четвертое — грамматическая выразительность. Выполнение этого правила подразумевает всего лишь начитанность манипулятора и его умение извлекать нужную информацию в нужное время из своей памяти. Здесь манипулятор использует разнообразные словесные обороты, ярко формулирует выражения, применяет уменьшительные и ласкательные слова, идиомы, афоризмы, поговорки, повторы и др.

Правило пятое — недопустимость срыва голоса. Категорически недопустимо переходить на повышенные тона или крик. Это производит крайне нехорошее впечатление на манипулируемого, утомляет его, сводит на нет все манипулятивные потуги.

Эмоциональная выразительность слов может и должна быть различной. Все зависит от того, кому они адресованы, какие задачи призваны решить, в какой обстановке произносятся. Речь может быть сдержанной или эмоциональной.

Выразительность варьируется не только в зависимости от содержания произносимых фраз, но и от занятой манипулятором позиции и избранной им линии поведения. Тон речи может приобретать информирующий, комментирующий, назидательный, наступательный, объективно-исследовательский, рассудительный или просительный, приглашающий к обсуждению тон, который по ходу речи может меняться по специальному замыслу манипулятора.

Далее поговорим о тембре, громкости и темпе речи. Многие манипуляторы считают голос своим достоинством. Бас, баритон всегда ласкают слух, а визгливый, хриплый, глухой голос портит восприятие даже прекрасных по смыслу слов. Но здесь уж ничего не поделаешь: чем при-

рода наградила, тем и приходится довольствоваться. Но оказывается, что на тембр голоса мы обращаем внимание непродолжительное время. Достаточно двух-трех встреч, и, если человек в целом произвел хорошее впечатление, на тембр голоса просто перестают обращать внимание.

Голос должен быть достаточно громким, чтобы слова были хорошо слышны, но при этом нужно учитывать размеры, форму помещения, акустику, тишину, фоновый шум или шум на улице, чтобы рассчитать громкость голоса. Некоторые люди в разговоре как бы «проглатывают» концы предложений, недостаточно громко произносят отдельные слова, и их собеседники, пропустив что-то, порой не могут понять, о чем идет речь. Не имея привычки следить за собой, люди не понимают, что таким образом не доносят до сознания своих собеседников отдельные важные мысли. Согласитесь, что умение говорить достаточно громко и четко произносить слова обеспечивает успех манипулятору. Для того чтобы решить эту проблему, можно использовать старый как мир прием: наговорить на диктофон и послушать, как ваш голос звучит со стороны. То, что он вам не понравится, не страшно. Так чаще всего и происходит. Но внести коррективы в произношение, громкость, четкость произносимых слов очень просто. Человек сам по себе достаточно ленив. Манипулятор не позволяет себе лениться и постоянно работает над собой. В том числе и с магнитофоном. Хотя, скорее всего, для него это уже давно пройденный этап.

Кстати, психологи считают, что тихая речь воспринимается многими людьми как робкая, как проявление неуверенности в себе, что невыгодно манипулятору. Есть еще один аспект речи манипулятора. Не стоит говорить, изредка поворачиваясь спиной или отворачивая лицо в сторону от манипулируемого. Бывает так, что из-за особенностей направленного распространения звука большую часть

информации манипулируемый не услышит, а значит, и не поймет.

Небезразличен для восприятия и эффективности речи ее темп. Плохо воспринимается и слишком быстрый темп, и слишком медленный. Первый сильно утомляет манипулируемого, ставя его перед необходимостью напряженно следить за речью, с тем чтобы успевать схватывать смысл сказанного манипулятором. Медленный темп навеивает скуку и чаще всего воспринимается равнодушно. При медленной речи сложнее обеспечить эмоциональность произносимых слов, а когда это делается, то выглядит нередко искусственно. Очень медленный темп (да еще в сочетании с невыразительностью) снижает активность манипулируемого, он начинает отвлекаться, думать о чем-то своем.

В других случаях манипулятору бывает целесообразно, наоборот, задать высокий темп, хотя он затрудняет восприятие и понимание, быстро утомляет. Оправдано менять темп, используя, например, замедление для выделения важных слов, фраз, трудных для понимания мест. Иногда от плавного, размеренного темпа полезно переходить к очень быстрому, требуя быстрых ответов. Темп связан с паузами, которые нужны не для того, чтобы отдышаться, а для того, чтобы дать манипулируемому обдумать ответ или усилить его напряжение или волнение.

Из изложенного не следует, что говорить правильно — значит придерживаться некоторого штампа. Ценность речи конкретного манипулятора во многом определяется его индивидуальностью, выраженной в какой-то лингвистической особенности (например, в любви к пословицам и поговоркам, проведении аналогий с другими случаями, цитировании литературных произведений и т. п.).

Рассмотренные выше вопросы затрагивают элементы манипулятивной речи, но свои особенности имеет и ре-

ческое сообщение, в котором воплощается содержание разговора, обмен мыслями, достигается взаимопонимание, решается поставленная манипулятором задача.

Для того чтобы овладеть основами манипулятивной речи, необходимо учитывать четыре условия, над которыми нужно упорно работать.

Условие первое. Так как речь всегда имеет личностный характер, она должна отображать отношение манипулятора к жизни, деятельности, событиям, его цели и мотивы, черты характера, способности, темперамент, подготовленность, культуру. Именно это должен видеть и чувствовать в речи манипулятора манипулируемый. Значит, как уже говорилось выше, в основе речи манипулятора должна лежать его артистичность и... Вот на этом «и» мы и остановимся подробнее.

Готовя себя к яркой, содержательной и действенной речи, манипулятор обязан упорно работать над развитием своей личности. Он должен быть в гуще общественной и культурной жизни, много читать и даже иметь увлечения, расширяющие его кругозор и повышающие интеллект. Именно эти условия позволяют манипулятору производить хорошее впечатление, быть интересным собеседником, быть вхожим во многие кабинеты и дома. Вспомните, как вдруг многие в Кремле увлеклись большим теннисом, когда выяснилось, что Б. Н. Ельцин увлекается этим видом спорта. Как оказалось, подобное увлечение помогает найти и тему для разговора, и сближает, и... короче говоря, помогает решать многие проблемы.

Условие второе. Манипулятор обязан отлично знать предмет речи. В данном случае на умение хорошо и красиво говорить накладывается отличное знание предмета разговора. Давно известно, что хорошо можно говорить только о том, что знаешь и в чем глубоко разбираешься.

Манипулятор никогда не сможет манипулировать человеком, если тот поймет, что перед ним профан, имеющий поверхностное представление о теме разговора. Причем это относится к сфере как профессиональной деятельности, так и бытовой. Согласитесь, что невозможно научить хозяйку варить борщ, если сам этого никогда не делал. Хотя среди манипуляторов встречаются уникалы, способные даже сантехнику-профессионалу в течение нескольких минут доказать, что они асы в сантехническом деле, несмотря на то что сами никогда не держали в руках гаечные ключи и трос для пробивания слива. Чаще всего интерес этих суперпрофессионалов лежит в области юриспруденции и экономики и ворочают они миллионами.

Условие третье. Вот ведь какой парадокс: насколько бы ни был образован манипулятор, как бы хорошо ни разбирался в своем деле, к каждой беседе он должен тщательно готовиться. Это не только скажется на качестве предстоящей речи, но и будет поводом поработать над речевым мастерством.

Почему так мало людей, умеющих грамотно, красиво и содержательно говорить? Да потому, что они перестали писать, готовить речи, читать. Попробуйте обсудить со своим знакомым отвлеченные темы, не касающиеся быта, профессиональной деятельности и политики. И засекийте время, насколько хватит вас и вашего знакомого. Можно дать гарантию, что через минуту вы оба иссякнете.

Чтобы стать действительно настоящим манипулятором, надо писать свои речи и выступления, ибо работа над текстом оттачивает мысли, выражения, повышая мастерство «говорения». Лишь написав по меньшей мере несколько десятков речей и выступлений, можно перейти к другой форме подготовки — писать только краткие тезисы, состоящие в основном из пронумерованных частей

предстоящего выступления или речи, вопросов и подвопросов. В них включают отдельные прямые высказывания, требующие точности, цитаты и ссылки на другие материалы, которые нужно использовать во время манипулятивного общения.

Потренируйтесь у себя дома в громком произнесении речи или выступления, отдельных их мест, выражений. Части будущего разговора полезно проигрывать, используя обдуманые или обдумываемые отрывки речи в разговорах с коллегами по работе.

Трудно? Да. Тяжело? Да. Но прочтите еще раз название этой книги. Что там написано? Правильно, «Психология манипулирования. Из марионетки в кукловоды». Не обижайтесь, а примите это как должное на этапе обучения манипулированию. Читайте, учитесь, выполняйте рекомендации, приведенные в этой книге, и через полгода эффект будет виден. А через год вы станете уверенно пользоваться приемами манипулирования.

И в заключение напомним о том, что более всего о внутреннем психоэмоциональном состоянии человека говорит манипулятору анализ его связной речи. Особое внимание при этом манипулятор обращает на то, как расставлены в речи логические ударения, как быстро произносятся слова, как конструируются фразы, какие имеются отклонения от нормы. (Отклонениями от нормы считаются затруднения или неверный подбор слов, обрывание фраз на полуслове, использование слов-паразитов, отсутствие пауз.)

Психологи давно заметили, и этой информацией пользуются манипуляторы, что, например, быстрая речь говорит о взволнованности человека, обеспокоенности или страстном желании убедить, уговорить. Иногда быстрая речь отмечается у человека, когда он говорит о личных трудностях. А вот медленная речь свидетельствует о следующих

состояниях: переживаемом горе, угнетенном состоянии, усталости или высокомерии. Для того чтобы понять, что человек говорит в не свойственном ему темпе, нужно знать, как он обычно общается, если же такой возможности нет, можно отметить, что во время общения его речь стала вдруг ускоряться или замедляться.

Что еще можно сказать о состоянии человека по особенностям речи? Так, прерывистая речь — это показатель неуверенности, в то время как лаконичность и решительность — уверенности. Кстати, о неуверенности в себе или намерении внезапно чем-то удивить могут также говорить и затруднения в подборе слов. Возрастание числа тривиальных наборов слов, проговариваемых быстрее, чем обычно, — эмоциональное возбуждение, напряжение; заикание — состояние напряжения или обман; повторение или искажение слов, обрывание на полуслове — волнение или желание обмануть. А вот опускание речевых пауз — несомненный показатель напряжения человека. О напряжении также говорит и употребление уменьшительно-ласкательных суффиксов («ясненько»). В некоторых случаях постоянное прерывание других тоже говорит о напряжении.

В удлинении пауз проявляется незаинтересованность или несогласие человека. Когда же паузы заполняются словами-паразитами, такими как «ну», «э-э-э», «так сказать», — это нерешительность и затруднения в выражении своих мыслей. Человек пытается найти выход из сложившегося положения, и ему это пока не удается.

Почему столько внимания мы уделили напряжению? Это объясняется достаточно просто. Человек начинает чувствовать, но еще не понимает, что события могут развернуться в неблагоприятном для него направлении. Все это сопровождается ощущением общего дискомфорта,

тревоги, а иногда и страха. Некоторые люди, столкнувшись с подобным состоянием, готовы овладеть ситуацией, действовать в ней определенным образом. Для манипулятора это плохо, так как возникает сопротивление его действиям. Другие же, наоборот, ломают свою мотивационную структуру деятельности, что приводит к снижению ее эффективности, дезорганизует саму деятельность человека. А это именно то, что нужно манипулятору.

Далее мы поговорим о том, о чем часто говорят в последнее время и в печати, и в учебниках, и по ТВ. Это проблема установления психологического контакта. Но наш разговор пойдет об особенностях установления психологического контакта и доверительных отношений при манипулятивном воздействии. И здесь есть много интересного.

Установление контакта путем манипулирования

С чего все начинается? С авторитета. Да, именно с него. Свой авторитет манипулятор создает годами через внимательное отношение к людям и их проблемам. Мелкие манипуляторы — обманщики, мошенники, шулера, лохотронщики и прочая мелочь — сегодня еще работают, но эффективность их деятельности значительно ниже, чем лет двадцать тому назад. Сегодняшний манипулятор — это уверенный в себе человек, обладающий авторитетом, умеющий решать проблемы людей, обманывающий их при этом, но делающий это так искусно, что обманутый говорит «спасибо». И не важно, какую должность он занимает или на каком уровне он работает —

в профессиональной деятельности, на бытовом уровне или же в организации, построенной по типу «Гербалайфа».

Редко бывает так, что люди не знают об этом человеке. Вопрос в другом: его не воспринимают как манипулятора. У людей складывается впечатление, что он может все или почти все, и они заранее формируют установку на доверие, уважение.

В любом случае установление психологического контакта и доверительных отношений начинается у манипулятора с создания имиджа честного, порядочного, умного и понимающего человека. Он заботится об этом в каждом акте общения, подтверждая и закрепляя его, стремится исправить ошибки прошлой деятельности.

Еще до встречи с нужным ему человеком манипулятор разными путями (через знакомых, коллег, с помощью распространяемой им самим о себе информации) старается донести до него сведения о своих личностных качествах, профессионализме, умении разрешать проблемы и т. п.

Как уже отмечалось, первое впечатление наиболее сильно, и это относится к впечатлению, полученному манипулируемым о манипуляторе.

Психологической сущностью формирования первого впечатления является межличностная оценка. Она связана с формированием образа другого человека, с которым предстоит совместная деятельность или общение. Основной задачей оценивания является выявление признаков, на основании которых будет выстраиваться образ другого человека. Этот образ во многом и помогает манипулятору прогнозировать поведение и последовательность действий объекта манипулирования.

Обычно оценивание осуществляется по особым шкалам: «хорошо—плохо», «полезно—вредно», «красиво—безобразно», «добро—зло» и др. Чем больше у манипуля-

тора таких шкал в оценивании других и чем насыщеннее определениями диапазон между полярными значениями шкал, тем точнее оценка, тем, естественно, выше проницаемость. Естественно, что и противостоять манипулированию можно, имея такой же набор шкал.

Важнейшую роль в оценивании манипулятором возможного объекта играет процесс стереотипизации. У каждого человека под влиянием многих факторов, в первую очередь опыта взаимодействия с людьми, формируются специфические эталоны-стереотипы при оценивании других людей. Формирование этих эталонов чаще всего не осознается человеком, но они серьезно влияют и управляют процессом оценивания. Обычно манипулятор хорошо знаком с такими стереотипами и использует их в своей деятельности.

Эталон-стереотипы. К эталонам-стереотипам относят антропологические, эмоционально-эстетические и социальные. Каждый из них отражает определенные признаки, с опорой на которые, собственно, и осуществляется оценка.

Антропологические стереотипы связаны с внешним обликом человека, его имиджем. *Социальные* — с его статусом и родом деятельности. *Эмоционально-эстетические стереотипы* формируются под влиянием собственного опыта переживаний, выработанного чувства меры и красоты. Каждый из этих стереотипов позволяет подогнать объект манипулирования под определенное поведение манипулятора. Он начинает, например, играть на национальных чувствах человека, принижать или возвышать в его сознании социальный статус, манипулировать нравственными аспектами поведения и многое другое.

В формировании первого впечатления большую роль играет психологическая установка. К примеру, если нака-

нуне встречи вам охарактеризовали вашего предстоящего собеседника как умного, порядочного и обаятельного, то можно быть уверенным, что ваше первое впечатление будет именно таким.

Но это лишь при условии, что вы доверяете источнику информации. Однако поверьте, манипулятор сумеет найти такой источник информации, если он очень заинтересован в вашем расположении.

Сильное влияние на процесс восприятия собеседника оказывает его национальность. Во многих случаях это существенно может либо дистанцировать партнера по общению, либо, наоборот, сработает механизм уподобления и, как следствие, возникнет сближение позиций. Это своеобразный стереотип восприятия нации или народности. Для многих из нас утверждения типа «Евреи — хитрые», «Кавказцы — горячие» стали привычными. И лишь немногие из нас оценивают человека той или иной национальности по его моральным и деловым качествам.

На процесс оценивания сильное влияние оказывает психологическое проецирование. Практика подтверждает, что при формировании первого впечатления всегда присутствует психологический феномен проецирования, то есть приписывания своих эмоций и состояний другому. К примеру, если у человека наблюдается повышенная тревожность, то от всех, с кем впервые имеет дело, он, скорее всего, будет ожидать недружественных действий и недоверчивого, подозрительного отношения. Вот почему манипулятор всегда выдержан, корректен, умеет мгновенно оценивать состояние человека и находить стиль поведения, который в данный момент наиболее приемлем.

Особое влияние на оценку других оказывает уверенность или неуверенность в себе. Экспериментально установлено, что уверенные в себе люди чаще оценивают

других как доброжелательных и расположенных к ним, неуверенные же — наоборот.

Важнейшую роль в формировании первого впечатления играют внешние данные. Здесь очень часто срабатывают антропометрические и эмоционально-эстетические стереотипы, опирающиеся на особого рода **информативные показатели**, основными из которых являются следующие.

Физическая привлекательность. Действительно, срабатывает утверждение «Что красиво, то и хорошо», то есть эффект красоты обеспечивает собеседнику без всякого на то фактического основания исключительно положительные черты характера и нравственные качества.

Оценивая привлекательность, особое внимание обращают на лицо. Привлекательным считается человек с красивым лицом, и это связано не столько с самой красотой лица, сколько с его выразительностью. Если мимика собеседника выражает спокойствие и доброжелательность, то в большинстве случаев он будет оценен окружающими положительно.

Важнейшую роль в формировании физической привлекательности играет осанка. Известно, что хорошая осанка ассоциируется с уверенностью и оптимизмом, а также внутренней силой и достоинством. Плохая же осанка воспринимается как проявление неуверенности, а очень часто — зависимости и подчиненности. Все это и учитывает при установлении контактов с людьми манипулятор. Итак, уверенная походка, хорошая осанка, доброжелательность на лице — во многих случаях визитная карточка манипулятора.

Попробуйте в таком состоянии, например, попасться на глаза начальству. Вы заметите, как в положительную сторону изменится отношение к вам. А ведь в данном

случае вы манипулируете поведением начальства по отношению к вам.

Самопрезентация. Умение себя преподнести оказывает важнейшую роль в формировании первого впечатления. Самопрезентация заключается в умении сконцентрировать внимание окружающих на своих несомненных достоинствах и отвлечь внимание объекта манипулирования от недостатков. Это во многом будет зависеть от умения владеть психологической инициативой, от остроумия, выразительности и особого рода артистизма.

Стиль одежды. Это очень важный аспект оформления внешности. Выбор стиля одежды обычно рассматривается как свидетельство того, что человек собой представляет, какой у него образ собственного «я». При оценке стиля обращают внимание на следующие особенности.

1. Насколько одежда соответствует случаю. Совершенно недопустимо, как известно, прийти на серьезные переговоры в спортивной одежде, ибо это не только нелепо, но и вызовет у окружающих естественную настороженность и недоверие. Не следует также забывать о соответствии стиля одежды возрасту и статусу человека.
2. Насколько одежда опрятна. Неряшливость и неопрятность непременно испортят любое, даже выразительное и красивое, лицо. Бедно одетый собеседник обычно вызывает желание помочь ему, а бедно и крайне неряшливо — брезгливость и отторжение.
3. Насколько одежда соответствует устоявшемуся стереотипу. В восприятии стиля одежды имеются устойчивые стереотипы. Так, для представителя делового мира (особенно руководителей высокого ранга) предпочтителен консервативный стиль. Это касается и деталей: марки часов, зажигалки, галстуков и т. д. Для предста-

вителей же творческих профессий более предпочтительна одежда, подчеркивающая индивидуальность и независимость. Отклонения от этих стереотипов могут породить у окружающих множество «почему».

Переживаемое эмоциональное состояние. Как и другие перечисленные факторы, эмоциональное состояние способно сформировать первое впечатление. Это обусловлено тем, что сильные эмоции провоцируют психологическое заражение, то есть ситуацию, при которой эмоции и чувства одного человека способны овладевать окружающими.

Не следует забывать, что хорошее первое впечатление обычно производят люди, генерирующие вдохновение, оптимизм и другие положительные эмоции. К таким быстро проникаются симпатией и начинают испытывать доверие, более охотно идут навстречу их предложениям и пожеланиям.

Методики успешного формирования первого впечатления. Каким же образом манипулятор достигает успехов при формировании первого впечатления? Как он это делает и что при этом учитывает? Прежде чем мы приступим к объяснению этого феномена, хотелось бы отметить, что приведенные ниже методики может использовать любой человек, но не для манипулирования, а для установления нормального контакта в общении.

Начнем разговор с самого простого — с походки, мимики, жестикуляции и т. д.

Походка, мимика, жестикуляция, внешний вид, манера говорить — все это очень важно для первого впечатления, особенно в первые несколько секунд общения. Что же происходит в это время?

Во-первых, встреча манипулятора с человеком. Манипулятор обязательно будет стараться, чтобы его осанка и поза демонстрировали энергичность и динамичность.

Во-вторых, формирование контакта взглядом, уместной улыбкой и крепким дружеским рукопожатием. Именно они сообщают манипулируемому о якобы расположении к нему манипулятора, его уверенности в себе и открытости во взаимоотношениях.

Третьим слагаемым первого впечатления является интонация голоса манипулятора, которая должна быть приветливой и выразительной.

Манипулятор очень внимательно относится к формированию собственного имиджа и начинает с отношения к одежде, памятуя золотое правило: хорошо одет тот, кто не выделяется. Речь в данном случае идет об образе, который сразу же возникает в вашем сознании, когда манипулятором еще не сказано ни слова. Внутренняя ценность личности, характер и другие особенности, безусловно, важны, но их можно определить лишь после длительного контакта. А вот одежда и внешний вид у всех на виду, и поэтому от них в значительной степени зависит, как встретят манипулятора: с симпатией, вниманием и уважением или с антипатией, пренебрежением и разочарованием.

Забота об имидже начинается для манипулятора с заботы о теле и одежде: с головы (постоянно хорошо и аккуратно причесанной) до ног (всегда в хорошем состоянии и в чистой (!) обуви). Всем этим манипулятор сигнализирует окружающим, что пришел серьезный, уверенный в себе, успешно действующий и уже поэтому на первый взгляд симпатичный и компетентный человек.

Но не только прической и одеждой выделяется манипулятор. В его арсенале есть перечень вопросов, которые он задает себе, чтобы искоренить различные неприятные черты, мешающие созданию образа уверенного в себе человека. Тем самым он как бы сканирует окружающих, определяя, какое впечатление на него производят люди

и какое впечатление он производит на людей с помощью одежды, волос, ногтей, кожи, стиля общения, выражения лица, личной гигиены, голосовых и речевых навыков, поведения и т. д.

Говоря о роли и значении одежды и внешнего вида в формировании первого впечатления, не следует забывать о главном — о том, что именно воспитанность, интеллигентность и хорошие манеры способны расположить к себе людей с первого взгляда. Манипуляторы очень хорошо умеют это делать, используя любую возможность. Например, у манипулируемого дома, на даче (при общении на территории манипулируемого) есть домашнее животное. Главное здесь состоит в том, что, встречаясь с манипулируемым на его территории, наверняка можно заметить домашних животных — собаку, кошку или другую живность — и установить точку соприкосновения репликами типа «Какое прекрасное (милое, необычайное, красивое, чистопородное, умное и т. д.) животное! Поистине великолепное создание! Вы даете ему специальный корм?» Мы все чувствительны к комплиментам, даже если это лесть. Не следует забывать, что хозяин считает домашнее животное членом семьи и ему далеко не безразлично, какой будет оценка его любимцев.

Особая роль в начале общения уделяется первому взгляду. Первое мгновение, когда партнеры встречаются и приветствуют друг друга, сопровождается взглядом глаза в глаза. Наше сознательное восприятие другого человека всегда происходит с помощью непосредственного зрительного контакта. Если ритуальный взгляд не соблюден, собеседник обычно чувствует себя проигнорированным или оскорбленным. Вряд ли он может противодействовать оскорбленному чувству: «Ты меня не принимаешь во внимание как подобает».

Опытный манипулятор всегда стремится приветствовать «своего» манипулируемого человека открытым взглядом в глаза. А позднее, в разговоре, часто смотрит ему в глаза, чтобы подчеркнуть значение своих слов. Не следует также забывать о том, что:

- взгляд способствует внушению, так же как и слова;
- прерывание зрительного контакта при разговоре на длительное время может привести к его прекращению;
- когда один партнер говорит, опытный манипулятор не допускает поединка глазами, так как это может породить агрессию.

В психологии особое внимание всегда уделялось глазам. Не случайно говорят, что глаза — зеркало души. Язык взгляда способен рассказать о многом, а точнее — об истинных чувствах собеседника.

Взгляд человека и связанные с ним сигналы глазами имеют непосредственное отношение к степени правдивости информации, произносимой вслух. Так, замечено, что человек пытается скрыть информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора, если же более 2/3 — разговор в данном случае более правдив, интересен и искренен.

Взгляд может быть: деловым — когда он фиксируется в районе лба собеседника, что предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства; светским — когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ), что способствует, как отмечают исследователи, созданию атмосферы светского, непринужденного общения; интимным — когда взгляд направлен не прямо в глаза собеседника, а ниже лица — на тело до уровня груди (специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о несколько большей заинтересованности в общении); взгляд искоса, который говорит, как

правило, о подозрительном или критическом отношении к собеседнику.

Таким образом, язык взгляда имеет большое значение для распознавания отношения человека к собеседнику или к ситуации, которая в данном случае обсуждается. Манипулятор прекрасно владеет языком взгляда и пользуется им в полной мере. Но кроме взгляда и языка глаз в арсенале манипулятора в полной мере используется мимика.

Мимика — это движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние. Именно она способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут в себе, как отмечают исследователи, более 70% информации о психологическом состоянии человека. Его взгляд и мимика способны сказать больше, чем слова. И не случайно человек, желающий скрыть свои истинные намерения, старается спрятать от партнера лицо, поскольку оно может выдать его, какими бы артистическими способностями он ни обладал. Это обстоятельство подтверждает те жизненные ситуации, когда человек, не желающий показать свое истинное психическое состояние, предпочитает общение с собеседником с помощью телефона, так как в этом случае используется лишь слуховой канал связи.

Всем наверняка знакомы ситуации в общении, когда слова лишние. Они, как правило, возникают благодаря специфическим мимическим знакам, которые выказывает человек для проявления своих чувств. Среди типичных человеческих эмоций, отражаемых мимикой, можно выделить такие, как удивление, страх, гнев, интерес, отвращение, презрение, печаль, счастье и др. Причем легче всего распознаются положительные эмоции: радость, любовь, удивление. Труднее воспринимаются человеком

отрицательные эмоции: печаль, гнев, отвращение. Очень важно заметить, что основную познавательную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и губы.

Отмечено, что Лев Толстой описал 85 оттенков выражения глаз и 97 оттенков улыбки. Это помогало ему, как считают специалисты, лучше находить контакт с людьми.

Научно доказано, что левая сторона лица гораздо чаще выдает эмоции человека. Это связано с тем, что правое полушарие мозга, контролирующее эмоциональную жизнь человека, «отвечает» за левую сторону лица. Положительные эмоции отражаются более или менее равномерно на обеих половинах лица, отрицательные ярче выражены на левой.

Таким образом, владение мимикой необходимо, по сути, любому человеку, но особенно тому, кто по роду своей деятельности имеет многочисленные контакты с людьми, а уж манипулятору и подавно. Но самое интересное заключается в том, что манипулятор умеет «включать» ту мимику, которая соответствует данному моменту, и распознать его истинное отношение к происходящему по мимике довольно затруднительно. Кроме мимики, манипулятор великолепно использует язык тела.

Существуют неречевые сигналы, которые, с одной стороны, располагают к себе партнера, а с другой — препятствуют, мешают говорить. К первым, располагающим, стимулирующим к дальнейшему раскрытию мысли, относятся невербальные сигналы: улыбка, кивок головой, наклон корпуса вперед при сидении на стуле, активное молчание, свободная, расслабленная поза, прикосновение (при полученном согласии на это), зрительный контакт, обращенность к говорящему (ориентация

на него корпуса), открытые ладони и др. К отрицательным же сигналам, препятствующим общению, можно отнести: взгляд мимо говорящего или бегающий, руки на затылке, вздохи, прищур глаз, нахмуренные брови, скрещенные на груди руки, остановившийся (обращенный в себя) взгляд, покачивание ногой в позе «нога на ногу» и др. Манипулятор никогда не сделает ошибки в языке тела. Когда надо, он так преподнесет себя, что заметить неестественность в его поведении будет довольно затруднительно. Рассекретить манипулятивное воздействие может только некоторое несоответствие между словами и языком тела манипулятора. Сделать это можно путем внимательного наблюдения за тем, что говорит манипулятор и что при этом делает его тело. Особое внимание следует уделять жестовой коммуникации манипулятора.

Жестовая коммуникация, исследующая многообразную гамму движений тела, занимает особое место в невербальном общении, поскольку формирует алфавит жестов, без которых крайне трудно достигнуть взаимопонимания.

В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения, знаки препинания. Их правильное прочтение зависит от многих факторов, и прежде всего от конкретной ситуации, которая порождает использование того или иного жеста.

Умение распознавать язык жестов в человеческом общении позволяет читать человека как книгу.

Научные исследования в области языка проводились давно, но только в конце XX века появилась новая специальность — ученый-невербалист, для которого истинным удовольствием является наблюдение за невербальным поведением людей.

Богатейший алфавит жестовых движений можно свести к пяти основным группам.

1. *Жесты-иллюстраторы* — жесты-сообщения: указатели («перст указующий»); пиктографы, т. е. образные картинные изображения («вот такого размера и конфигурации»); кинектографы, т. е. движения телом; жесты-биты (жесты-отмашки); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.
2. *Жесты-регуляторы* — жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок головой, целенаправленные движения руками.
3. *Жесты-эмблемы* — своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки на манер рукопожатия на уровне груди во многих случаях означают «здравствуйте», а поднятые над головой — «до свидания».
4. *Жесты-адапторы* — специфические привычки человека. Как правило, эти жесты связаны с движением рук. Специалисты сводят их к трем группам: почесывание, подергивание отдельных частей тела; касание, пошлепывание партнера; поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.).
5. *Жесты-афффекторы* — жесты, выражающие посредством движений тела и мышц лица определенные эмоции.

Для противостояния воздействию манипулятора следует научиться понимать его ложные (притворные) жесты. Подчеркивая значение умения читать жесты человека, ответим на вполне закономерный вопрос: можно ли подделывать язык жестов? Ответ будет неоднозначным, поскольку для человека, не владеющего основами кинесики (науки

о внешних проявлениях человеческих чувств и эмоций), распознать в жестах своего оппонента элементы притворства сложно. Для специалиста же в области языка жестов прочесть несоответствие между словами и жестами, которые демонстрирует партнер, как правило, не представляет труда. Даже если на специалиста будет воздействовать человек, умеющий искусно скрывать свое эмоционально-психическое состояние (актер, дипломат, манипулятор и т. д.), кинесик может по микрожестам определить истинное состояние человека. К таковым микрожестам можно отнести: движение мускулатуры лица, сужение зрачков, покраснение щек, учащенное мигание и др.

Практика показывает: когда люди хотят проявить чувства, они обращаются к жестикуляции. Вот почему для проницательного человека (или желающего быть таковым) крайне важно научиться понимать притворные жесты. Особенность этих жестов заключается в следующем: они преувеличивают слабое волнение (демонстрация усиления движения руками и корпусом) и подавляют сильное волнение (благодаря ограничению этих движений). Эти притворные движения, как правило, начинаются с конечностей и заканчиваются на лице.

Несогласованность телодвижений в ситуации, когда манипулятор обманывает, легко объясняется тем, что в процессе лжи подсознание посылает некую нервную энергию, проявляющуюся в виде жеста, который противоречит сказанному слову. Это доказывает истинность утверждения, что жесты человека всегда правдивее его слов.

Кстати, реакция других людей на то, что мы говорим, является очень важной обратной связью, на основе которой мы можем больше узнать о партнерах. Эта реакция является ценным индикатором, который дает нам знать, как идет процесс общения и как интерпретируется наше

сообщение. Обратная связь позволяет нам корректировать сказанное и исправлять любые возможные недоразумения. К примеру, собеседник начинает в вашем присутствии что-то рисовать на листе бумаги. О чем это говорит? Если партнер рисует людей, дома и другие реальные объекты, это означает, что он невнимателен к вам или обсуждаемой проблеме и необходимо изменить тему или тон разговора. Если же собеседник, напротив, рисует абстрактные фигуры или каракули, вам незачем беспокоиться, поскольку рисование абстрактных фигур осуществляется механически — партнер внимательно слушает вас.

Каждая подобная реакция показывает, как нас слышат другие. Недопонимание в общении обычно возникает тогда, когда мы выступаем в роли ничего не замечающего наблюдателя, чем и пользуется в полной мере манипулятор.

Очень красиво манипулятор пользуется приемом, который в психологии называется «психологическое маневрирование» — умение преподнести себя, которое делает декларируемые личностные качества не только приемлемыми, но и желаемыми для человека. У него при этом возникает впечатление: «Именно такой мне и нужен», «Только ему можно довериться». На формирование такого впечатления влияют особого рода психологические приемы, основными из которых являются:

- открытая и доброжелательная улыбка, выражающая особую симпатию к человеку;
- поворот к человеку не только головы, но и всего тела (включая корпус и ноги);
- приоритет молчания над говорением, невербальная демонстрация неподдельного интереса к сказанному человеком (одобрительное кивание головой, поднятие бровей с выражением удивления и «радости от общения» и др.);

- обсуждение проблем, чаяний человека (человека интересуют прежде всего не чужие нужды и проблемы, а свои собственные);
- немногословность, тактичная и доброжелательная речь;
- использование недвусмысленных намеков: «Мы с вами понимаем друг друга и все тонкости ситуации, а вот остальные...»;
- демонстрация жестов, символизирующих открытость и доверие;
- проявление инициативы, если общение происходит во время застолья, в разливании напитков, активное стремление «не обидеть» партнера при умеренном употреблении самим (рюмку или бокал держат так, чтобы не было заметно, сколько выпито).

Так вот, если ваш собеседник будет демонстрировать вам вышеуказанные приемы психологического маневрирования, то ему следует уделить самое пристальное внимание, чтобы разобраться, чем вызвано такое поведение и какие он преследует цели. Вполне возможно, что это и будет манипулятор.

Итак, первое впечатление наиболее сильное. В процессе общения манипулятор его последовательно и настойчиво улучшает, укрепляя представление о себе как о человеке, которому можно и должно довериться, чтобы решить проблему. Для этого манипулятор использует:

- внешне выраженное внимание, понимание, сочувствие к манипулируемому, к беспокоящим его вопросам, к поискам выхода из трудного положения, в которое тот попал;
- явно выраженную готовность помочь;
- напоминание о том, что только он может помочь манипулируемому, и это в его силах и возможностях, при

этом он не обещает многого, а старается продемонстрировать реальные возможности, но не показать того, что нужно на самом деле ему;

- упорно, но как бы невзначай выражает убеждение, что, только доверившись ему, манипулируемый сможет решить свои проблемы и иного выхода просто не существует.

На пути установления любого контакта между двумя людьми обычно стоят следующие психологические барьеры: опасение, настороженность, оборонительная позиция, враждебность и др. Другими словами, все это формирует то, что принято называть недоверием. Принято считать, что в формировании недоверия участвуют следующие факторы.

Фактор первый. Прежде всего дело, по поводу которого осуществляется общение. Оно человеку может казаться сложным, чреватым неприятностями или даже в какой-то степени опасным.

Фактор второй. Часто человек принимает сложившуюся ситуацию как неопределенную, которая может завершиться для него самыми неожиданными и, что еще страшнее, неприятными последствиями. Отсюда и подозрительность, и опасения, и боязнь всех и вся.

Фактор третий. Некоторые люди принимают незнакомых или малознакомых людей настороженно, даже тогда, когда те обещают им помощь. В принципе это понятно: слишком много развелось в последнее время шарлатанов и мошенников.

Фактор четвертый. Опасение человека допустить промах неосторожным высказыванием или оговоркой, которые могут усугубить его положение.

Учитывая эти факторы, манипулятор, ссылаясь на разных людей и обстоятельства, приводя факты и дока-

зательства, заявляет о готовности искать такие возможности, которые удовлетворили бы манипулируемого.

Для преодоления психологических барьеров в установлении контакта с человеком манипулятор использует несколько очень эффективных приемов. Что это за приемы?

Первым из них рассмотрим прием, который условно можно назвать «накопление согласий». Этот прием был предложен еще Сократом и успешно используется в настоящее время. Заключается в изначальной постановке таких вопросов собеседнику, на которые он естественным образом отвечает «да». При этом учитывается то, что людям свойственно следующее:

- если человек изначально ответил «нет», то сказать потом «да» ему психологически трудно;
- если человек несколько раз подряд сказал «да», то у него возникает хотя и слабая, но реальная фиксированная психологическая установка продолжить тенденцию согласия и сказать «да» в очередной раз.

Тактика применения приема «накопление согласий» заключается в следующем:

- начинать с простых, нейтральных вопросов, которые не вызывают тревоги и на которые, кроме «да», никак ответить нельзя;
- задать несколько таких вопросов;
- постепенно усложнять вопросы, приближаться к сути обсуждаемой проблемы, начинать касаться «болезненных» точек, но для начала все же не главных.

Нейтральные вопросы, к примеру, таковы:

- по поводу способов и обстоятельств встречи (но эти обстоятельства должны быть известны манипулятору): «Вы прямо с работы?», «Благополучно добрались?», «Вы приехали один?» и пр.;

- по поводу погоды: «Жарко на улице?», «Одежда у вас мокрая. Под дождь попали?», «Непривычная у нас погода нынешней весной, верно?» и т. п.;
- по поводу различных событий: «Телевизор вы хотя бы иногда смотрите?», «Вы рады, что вчера наша футбольная команда обыграла французов?», «На рынках цены у нас высокие, да?», «Вы знаете, что у нас очередные выборы?» и пр.;
- по поводу анкетных данных: «Вы, конечно, учились в школе?», «Вы любите свою мать?», «Насколько я знаю, вы недавно занимаете эту должность?», «У вас уже есть дети?» и др.;
- по поводу состояния собеседника: «Немного удивлены нашей встречей?», «Надеюсь, настроение отличное?» и т. п.;
- по поводу одежды и внешнего вида: «Судя по вашему виду, вы любите модно и стильно одеваться?», «Вы великолепно выглядите. Это платье от Васильева?», «Сегодня некогда было побриться?», «Вы красите волосы? Этот цвет вам очень к лицу!» и пр.;
- по поводу намерений: «Вы хотите разобраться в деле?», «Вас интересует благополучный исход дела?», «Вы хотите, чтобы эта история закончилась хорошо?» и пр.

Круг таких вопросов очень велик. Почти любой вопрос можно задать так, что собеседнику остается ответить «да» или «согласен». Все дело в формулировке, вот о ней и стоит подумать. Манипулятор всеми силами избегает ответа «нет» от манипулируемого, но если он однажды и прозвучал, то ничего страшного не случилось. Придется манипулятору просто дольше задавать вопросы с предполагаемым ответом «да», чтобы нейтрализовать психологические последствия сказанного «нет».

Второй прием предполагает демонстрацию общности взглядов, оценок, интересов. Психологическому сближению способствуют отыскивание и подчеркивание всего общего, что только может быть между манипулятором и манипулируемым, первый очерчивает личностные связи между ними, приводящие их к временному сближению и обособлению от окружающего мира. Тем самым образуется диада «мы». Общее может отыскаться в единстве, схожести, подобии, сравнимости:

- возраста, пола, места жительства, землячества, элементов биографии (воспитание в семье без отца, служба в армии или на флоте, отсутствие родителей, воспитание в детском доме, временное проживание в прошлом в каком-то городе, районе, области, трагические, неприятные события или, наоборот, удачи и др.);
- увлечений, способов проведения досуга, культурных интересов, планов на будущее, занятий на садовом участке, отношений к спорту, увлечений автомобилями, мнений о прочитанных книгах, просмотренных фильмах и телепередачах и др.;
- понимания и отношения к разным событиям, происходящим в стране, тем или иным сообщениям средств массовой информации;
- оценок людей, ценимых личностных качеств, наличия общих знакомых, встреч в разное время с кем-то и отношения к нему.

Манипулятор всеми силами пытается искать такое общее между собой и манипулируемым, не замечать несовпадений, но зато ухватиться за обнаруженное общее, подчеркивать, детализировать, обговаривать, растягивать во времени и развивать разговор.

Третий прием представляет собой признание понимаемых манипулятором положительных моментов в поведе-

нии и личности манипулируемого, наличие правоты в его позиции и словах, выражение понимания. Это немного успокаивает, повышает чувство уверенности, формирует представление у манипулируемого, что манипулятор справедлив, не настроен отрицательно и благожелателен. Главный расчет при применении третьего приема — морально-психологическая привязка манипулируемого, побуждение его к ответному признанию достоинств и правды манипулятора, к согласию с его утверждениями. Когда это делается манипулятором, число общих точек психологического сближения увеличивается, контакт устанавливается легче.

Если говорить конкретно и с практической точки зрения, то манипулятор для достижения должного эффекта использует следующие приемы:

- показывает глубокое понимание переживаний манипулируемого, его чувств, опасений, тревог, страхов, их обоснованности, естественности для нормального человека;
- подтверждает, что понимает мотивы поведения манипулируемого и его поступков;
- признает его равенство с другими людьми по обнаруживаемым показателям поведения и качеств личности, а также с самим манипулятором;
- признает право манипулируемого вести разговор на равных;
- признает высокий уровень интеллекта манипулируемого, умение понимать окружающих, силу характера, волевые качества, реалистичный подход к происходящему, трезвость и обоснованность оценок;
- хвалит за выдержку, самообладание, умение ориентироваться в трудной ситуации;
- выражает согласие по всем пунктам, по которым можно согласиться на данный момент, и т. п.

Обобщенно можно сказать, что манипулятор в любом возможном случае говорит добрые слова, высказывает одобрение, хвалит, не вызывая при этом у манипулируемого подозрений в неискренности. Это тешит самолюбие и повышает самоуважение манипулируемого, вызывает расположение к тому, кто заметил и признал его достоинства.

Завершает процесс нарастающей близости окончательное обособление в диаду «мы». Частое повторение выражений «Вы и я», «Мы с вами», «Мы вдвоем», «Мы одни», «Нас никто не слышит» приводит к эффекту близости. Этому также способствуют беседа с глазу на глаз, отсутствие посторонних, интимная обстановка. На слово «мы» манипулятор не скупится, подчеркивая близость и доверительный характер общения.

Доверительности общения способствует и уменьшение дистанции между людьми при общении. Это усиливает психологическое влияние, способствует возникновению эффекта доверия, приводит к большей открытости в общении, повышает эмоциональность, приводит к возникновению и учащению физических контактов (касания друг друга). Возрастает при этом и значение контакта глаз, мимики, в частности таких ее элементов, как кивок головой, поднятие бровей, улыбка и др. Особенно психологически насыщен разговор «глаза в глаза» на расстоянии 30 см.

Обычно уместно изменять дистанцию по ходу разговора, то сокращая, то увеличивая ее в зависимости от ситуации.

Сокращать дистанцию манипулятор старается незаметно — например, приблизившись вплотную, чтобы показать манипулируемому имеющийся текст, схему, план и совместно поработать над ними. Кроме того, манипулятор

старается продемонстрировать особое расположение к манипулируемому, касаясь его плечом, похлопывая ободряюще по спине, положив свою руку на его или ладонью прикрыв лежащую на столе кисть, слегка пожимая ее.

Без следующего приема все предварительные действия манипулятора не имеют смысла. Этот прием важен как демонстрация того, что манипулятор первым поверил манипулируемому, с уважением относится к его трудностям и выступает как пример для подражания, как сигнал к началу проявления ответной искренности и доверия. Для этого манипулятор может использовать почти любую более или менее интересную информацию. Только эту информацию он всегда сопровождает выражениями типа «Сейчас я вам скажу то, что не должен был бы в принципе говорить никому», «Эта информация только для вас», «По секрету», «Только я вас очень прошу, никому это не рассказывайте, иначе вы очень подведете меня, обещаете?», «Только между нами», «Только вам и сугубо доверительно». Именно на этой стадии создания доверительных отношений манипулятор начинает сближаться с манипулируемым на интимную дистанцию, дотрагиваться к нему, переходит на тихий голос или даже шепот.

Итак, первоначальный контакт налажен и наступает время для налаживания взаимопонимания и близости по содержанию вопроса, который должен быть решен манипулятором в своих интересах и ради которого, собственно, он и налаживал психологический контакт. Манипулятор начинает разрешать эту проблему без поспешности — тогда, когда почувствует, что психологические барьеры пошатнулись, что близость достигнута.

Это и будет пятым приемом для установления доверительных отношений.

Манипулятор начинает разговор с констатации фактов по делу, элементов рассматриваемой проблемы, не вызывающих сомнения, добиваясь при этом четких ответов манипулируемого: «да», «согласен», «подтверждаю», «возражений нет».

Затем манипулятор постепенно переходит к недоказанным фактам. А вот вопросы по ним он вставляет чуть раньше, в ряду не вызывающих сомнения. Согласие по ним манипулируемого, внесение корректив и уточнений, сообщение при этом дополнительной информации — показатель реальности упрочившегося и одновременно продолжающегося развиваться психологического контакта. Если же обнаруживается, что он непрочен, более того, манипулируемый пошел на попятную, усиливает сопротивление, манипулятор либо возвращается на исходные позиции, либо переходит к иной, более жесткой тактике.

Еще один прием, используемый манипулятором для достижения своих целей, имеет двойное предназначение. С одной стороны, предлагая манипулируемому совместно разобраться в решаемой проблеме, представить свои соображения или дополнительную информацию, аргументированно обосновать возражения, дать совет, как прояснить ситуацию, назвать источник информации, который мог бы способствовать проверке и уточнению и т. п. Но наблюдается и такой эффект: став на путь участия в разрешении имеющейся проблемы, манипулируемый психологически сближается с манипулятором по намерениям и направлению мыслей.

Решающим моментом при установлении контакта, позволяющим преодолеть внутреннюю борьбу мотивов

и колебания манипулируемого «верить — не верить», выступает актуализация мотивов искренности, приводящих к решению «верить». Обычно такой выбор сдерживается иными мотивами. Их активность повышена, а активность мотивов за такой выбор низка, и проявление их сдерживается дополнительными трудностями, требующими перебороть себя, сменить позицию скрытности, запертательства на контактную и искреннюю. Задача манипулятора и заключается в том, чтобы оказать психологическую помощь в нужном выборе, актуализировать, усилить мотивы искренности.

При боязни манипулируемым огласки, ущемления его самолюбия манипулятор опирается на прием повышения чувства собственного достоинства у манипулируемого, его самоуважения.

Манипулятор обращает внимание на наличие у манипулируемого хороших качеств, жизненных принципов, достойного образа жизни в прошлом, которым он изменяет, не делая сейчас правильного и честного выбора.

Что же касается мотива самоуважения, то манипулятор активизирует его, опираясь на сильные стороны личности манипулируемого, на достойное поведение в ставших известными манипулятору разных случаях жизни (а о выявлении их он заботится заранее), проявление в трудных ситуациях умения мыслить нестандартно, смелости, порядочности, гуманности, воли, умения не переступать определенную черту нравственного поведения, проявления человеколюбия, ловкости, физической силы, стойкости и пр. Согласитесь: когда вам о вас рассказывают столько хорошего и интересного, вы не просто будете искренни со своим собеседником, но и расскажете ему все и согласитесь с ним во всем. И лишь

некоторые задумаются над вопросом: «И откуда он все это знает?»

Описанные выше приемы представляют собой достаточно мягкие формы установления психологического контакта, которые в большинстве случаев при решении манипулятором самых разных задач приводят его к успеху.

Бывают, однако, и сложные для манипулятора случаи, когда конфронтацию не удастся преодолеть. Тогда манипулятор переходит к более энергичным мерам пресечения и разоблачения лжи со стороны манипулируемого, а затем и жестким методам психологического воздействия. Как показывает практика, жесткими методами пользуются или неопытные манипуляторы, или же те, для которых важен результат, а не способы его достижения. Но это в большей мере напоминает шантаж или прямое психологическое давление на человека.

Рассмотрим наиболее эффективный способ психологического давления, которым нередко пользуются манипуляторы.

Манипулируемому делаются намеки и заявления о наличии у манипулятора компрометирующей информации, которая может быть пущена в ход. Очень часто, боясь огласки, люди, оказавшись в подобной ситуации, выполняют предъявленные им требования. Согласитесь: кому будет приятно и хорошо, если его жена узнает о наличии молодой любовницы? Или склонностях и увлечениях, не приветствуемых обществом и в случае их огласки реально угрожающих должности и социальному статусу манипулируемого? А уже возраст, и сын учится в Англии, а жена и дочь не привыкли себе ни в чем отказывать. И даже если это обычный среднестатистический человек, его окружение может от него отвернуться.

При отсутствии доказательств в полном объеме манипулятор может неожиданно сообщить отдельные достоверные факты или сведения. Да, они могут быть незначительными, но являются подтверждением того, что у манипулятора имеется необходимая информация. А остальное пусть додумает манипулируемый.

Особенно часто манипулятор использует этот прием тогда, когда видит, что манипулируемый чувствует себя уверенно, в полной безопасности и не поддается на его уловки.

С натяжкой к способу психологического давления следует отнести и уличение манипулируемого во лжи. Почему с натяжкой? Да потому, что манипулируемый сам чаще всего лжет и у него просто нет возможности наряду с сокрытием собственной лжи раскрывать еще и ложь манипулируемого. Но у некоторых манипуляторов это получается.

Уличение во лжи возможно путем выявления противоречий в словах, выражениях, различиях в информации, которая преподносилась ранее, с преподнесенной позднее. Если манипулируемый бывает уличен во лжи, даже если он и не признается в ней, вполне вероятны потеря хладнокровия и совершение ошибок, что создает возможности для выявления новой лжи. Кстати, уличение во лжи возможно и путем сообщения манипулируемому информации, полученной от других лиц и противоречащей его словам.

Короче, манипулятор не останавливается ни перед чем. Мы же, для того чтобы манипулятивные действия были действительно эффективными, приведем таблицу диагностики лжи на основе анализа речевого поведения и речевых высказываний, разработанную доктором психологических наук А. И. Папкиным.

Диагностика лжи и скрываемых обстоятельств на основе анализа речевого поведения и речевых высказываний (по А. И. Папкину)

Критерий оценки высказываний	Правильные высказывания	Аживые высказывания
1	2	3
Компетентность и осведомленность	Часто выходят за рамки знаний человека и его осведомленности, обычно правильные суждения строятся на основе не только личного опыта, но и тех фактов, которые он реально видел, или слышал о них от других лиц, или читал о них в книгах, газетах и т. п.	Обычно ограничены опытом, квалификацией и образованностью человека, а также его способностью к фантазированию. Кроме того, измышления могут строиться на основе типовых вариантов действий, имеющих прецеденты в реальной жизни, литературе, кино и т. д.
Речевая характеристика	Как правило, формулируются собственными словами, отражая реальный кругозор человека, его жизненный опыт и образование	С целью придания им большей значимости изобилуют сложной терминологией, а также указывают на использование словарного запаса, не соответствующего данному человеку в соответствии с квалификацией, образованием, жизненным опытом и т. п.

Продолжение табл.

1	2	3
Уникальность	Всегда индивидуализированы и носят уникальный характер. В них больше деталей, событий и конкретных действующих лиц	Более схематичны, стереотипны, лишены частностей, деталей, конкретных действующих лиц. Часто по поводу таких высказываний может возникнуть предположение о том, что их уже когда-то и где-то слышали
Эмоциональность, насыщенность и убедительность	Всегда сопровождаются сильными эмоциями и убедительностью речи человека. Он говорит правду, его трудно сбить с толку, заставить отказаться от своих слов, изменить точку зрения	Сопровождаются меньшими эмоциями; иногда эмоции носят инсценированный характер. Можно подозревать, что эмоции и переживания искусственны и умышленно демонстрируются человеком. Убедительности высказываний он пытается достичь не за счет насыщенности эмоциями речи, а за счет ссылок на других лиц, подтверждающих слова, действия и поступки
Кажущиеся несоответствия	Как ни парадоксально, но чаще встречаются несоответствия, несогласованность деталей, что отражает факты реальной, полной противоречий жизни	В живых суждениях обычно нет несоответствий, несуразностей, все факты приглажены и согласованы. Это обстоятельство часто свидетельствует и о неискренности человека
Рольевая позиция говорящего	В правдивых высказываниях проявляется истинная позиция человека, его убежденность	В живых речевых конструкциях чаще проявляется позиция стороннего наблюдателя («так обычно делают», «так говорят», «так надо

КОНЧАНИЕ ТАБЛ.

1	2	3
Рольевая позиция говорящего	Он говорит от своего имени, не прибегая к не свойственной ему социальной роли	поступать» и т. п.) Кроме того, возможно занятые позиции, выгодной для говорящего (борца за справедливость, критика социальных неадекватов и т. п.)
Неопределенность и неконкретность связей	Обычно отсутствует	Часто встречается неопределенность и неконкретность связей
Чрезмерная, нарочитая точность	Отсутствует	Свойственна
Исключительно позитивная информация говорящего о себе	Не свойственна	Как правило, присутствует
Уклонение от ответа на прямой вопрос (вопрос забыт)	Отсутствует	Свойственна
Неоднократное повторение одних и тех же утверждений	При отсутствии вопроса, как правило, утверждения не повторяются	В целях воздействия на собеседника утверждения часто повторяются
Приговорки	Отсутствуют	Часто проявляются

Таким образом и происходит установление психологического контакта манипулятора с манипулируемым. Если же это удалось, манипулятору следует переходить к формированию с манипулируемым доверительных отношений, ибо это самый лучший из путей достижения манипулятором своих целей. Как это делается? Об этом и будет рассказано в следующей части книги.



ГЛАВА 4

ПСИХОТЕХНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ ДОВЕРИТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Стили и приемы манипулятивного слушания

Мы почему-то все уверены, что умеем слушать другого человека. Мы почему-то не всегда понимаем, почему с одними людьми нам легко и просто, а с другими как-то некомфортно. Если внимательно проанализировать поведение общающихся с нами людей, то наметится следующая закономерность: нам приятны те, кто очень хорошо нас слушает. Этим и пользуется манипулятор. Но для начала

попробуем оценить свои способности по слушанию других людей.

Для определения умения слушать предлагается следующий тест самооценки. На его вопросы необходимо дать такие ответы: «почти всегда» — 2 балла; «в большинстве случаев» — 4 балла; «иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов; «почти никогда» — 10 баллов.

Сами вопросы сформулированы так:

1. Стараетесь ли вы свернуть беседу в тех случаях, когда ее тема (а то и собеседник) не интересна вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?
3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняется ли ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Излишне напоминать, что точный ответ вы получите при старании ответить с максимальной искренностью на все вопросы. Если в итоге вы набрали сумму более 62, то

вы — слушатель «выше среднего уровня». Иными словами, чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать.

Собственно, сами вопросы теста говорят о том, как и что учитывает манипулятор во время слушания манипулируемого. Но давайте разберемся во всем подробно.

Умение слушать для манипулятора предполагает прежде всего уяснение цели манипулируемого. В процессе общения манипулируемый, как правило, переключается с одной цели на другую или преследует одновременно несколько целей. В одних случаях он хочет засвидетельствовать свое почтение и поддержать взаимоотношения, в других — желает получить интересующую его информацию. Поиск выхода из проблемной ситуации или способа урегулирования конфликта, возможно, определяет стремление обоих партнеров достигнуть взаимопонимания, несмотря на острую потребность одного из них дать волю обуревающим его чувствам. Наконец, может оказаться, что манипулируемый предъявляет манипулятору какие-то требования, обращается к нему с жалобой или просьбой, пытаясь заставить манипулятора не только внимательно выслушать его, но и пойти навстречу.

В первом случае для манипулятора правильно слушать — значит участвовать в принятом ритуале повседневного общения. Иногда единственное, что при этом от него требуется, — просто улыбка или приветствие рукой. Такой способ общения предполагает, что собеседники говорят или слушают по очереди, не перебивая друг друга.

Правильно слушать, когда целью беседы для манипулятора является обмен информацией, — значит воспринимать речь манипулируемого, понимать ее смысл и запоминать. При получении сложной информации

манипулятор может даже делать для себя краткие заметки по основным моментам разговора.

Очень активно манипулятор при слушании использует экспрессию. Экспрессия с латинского переводится как выразительность, как сила проявления чувств и переживаний. А так как экспрессивные реакции являются внешним проявлением эмоций и чувств человека в мимике, пантомимике, голосе и жестах, то манипулятор всюду пользуется этим. При экспрессивном общении манипулятор часто пользуется приемами нерефлексивного слушания или умением внимательно молчать, не вмешиваясь в речь манипулируемого. Ведь он и без того эмоционален, возбужден и испытывает трудности при формулировании своих мыслей. Но это — достижение интенсивности чувств, после чего манипулятор и выражает свое понимание и одобрение его поведения.

Когда же цель общения манипулятора — урегулирование конфликта, то он пользуется приемами слушания, основанными на сопереживании или понимании чувств манипулируемого. Здесь важно дать это понять собеседнику.

Но какова бы ни была цель общения манипулятора, он всегда знает **технические приемы эффективного слушания** и умеет непринужденно пользоваться ими. Они сводятся к следующим положениям.

1. Выявляйте свои привычки слушания, сильные и слабые стороны, характер допускаемых ошибок. Не слишком ли скоро вы судите о людях? Часто ли вы перебиваете собеседника? Какие помехи общения характерны для ваших ответов? Какие из них наиболее часто повторяются?
2. Умейте указать собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Этого можно добиться уточняющими вопросами, активными эмоциями. Как может

собеседник узнать, что вы его понимаете, если вы сами не скажете ему об этом?

3. Будьте внимательны. Умейте поддерживать с собеседником визуальный контакт, но без назойливости или пристального взгляда (что подчас принимается за враждебность). Следите, чтобы ваши позы и жесты говорили о том, что вы слушаете собеседника. Помните, что партнер хочет общаться с внимательным, активным собеседником.
4. Умейте сосредотачиваться на том, что говорит собеседник. Это требует сознательных усилий, поскольку сосредоточенное внимание удерживается недолго (менее одной минуты). Старайтесь к минимуму свести ситуационные помехи (телевизор, телефон); не допускайте «блуждания» мыслей.
5. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными», в соответствии с принятыми социальными нормами.
6. Умейте быть наблюдательными. Следите за неречевыми сигналами говорящего, поскольку на эмоциональное общение приходится большая часть взаимодействия. Следить надо за выражением лица собеседника: как он смотрит на вас, как поддерживает контакт, как сидит или стоит, как ведет себя во время разговора. Соответствуют ли неречевые сигналы собеседника его речи или противоречат ей?
7. Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к собеседнику. Ваше одобрение помогает ему точнее выразить свои мысли. Любая отрицательная реакция с вашей стороны вызовет у говорящего защитную реакцию, чувство неуверенности, настороженность.

8. Прислушайтесь к самому себе. Ваша озабоченность и эмоциональное возбуждение мешают слушать партнера. Если его речь и поведение затрагивают ваши чувства, постарайтесь выразить их: это прояснит ситуацию, вам станет легче слушать собеседника.
9. Помните, что часто цель собеседника — получить от вас что-либо реальное, или изменить мнение, или же заставить вас сделать что-либо.

Отсюда — дать возможность манипулируемому понятнее высказаться, или, иначе, пусть говорит — может, выдаст всю необходимую манипулятору информацию.

Что же конкретно делает манипулятор? Все очень просто.

Он не разваливается в кресле и не смотрит мимо манипулируемого, а сопровождает его рассказ выразительной мимикой и жестами, символизирующими открытость, заинтересованность и т. п. При этом он проявляет искренний интерес к манипулируемому. Проявить внимание — это, пожалуй, самый эффективный прием, чтобы расположить к себе человека и подготовить его к тому, чтобы и он в свою очередь выслушал вас.

Манипулятор также учитывает то, что, как правило, при общении люди стараются больше говорить, забывая порой о главном — умении молчать. Своевременное молчание в процессе общения является, пожалуй, самым надежным ответом манипулятора в трудной ситуации, вызванной дерзостью, вульгарностью или завистью манипулируемого.

Также очень активно манипулятор пользуется так называемыми сигналами обратной связи.

Это прежде всего нейтральные реплики, адресованные манипулируемому: «Да, верно», «Это точно», «Так-так, понимаю», «Да, продолжайте, пожалуйста» и т. п. Эти

простые слова способны стимулировать манипулируемого к высказыванию мыслей в дальнейшем.

Почти в каждом случае приложением к нейтральным репликам у манипулятора служит зеркальное отражение чувств манипулируемого. Чтобы точнее отзеркалить то, что говорит манипулируемый, манипулятору нужно выработать важное коммуникативное умение: на эмпатическом (эмоционально-чувственном) уровне рефлексировать по отношению к партнеру, то есть умело входить в мир его мыслей и переживаний.

Еще один сигнал обратной связи означает просьбу дать необходимые пояснения или повторить что-либо неясное. Примером таких суждений могут быть фразы: «Уточните, пожалуйста», «Не могли бы вы пояснить это примером?», «Не трудно ли вам будет повторить?» и т. п.

Вторым стилем профессионального слушания среди манипуляторов является рефлексивный.

На фоне этого отражающего вида слушания наиболее эффективны два приема: перефразирование и резюмирование. Дадим им краткую характеристику.

Прием «перефразирование» означает формулировку мысли манипулируемого своими словами; возвращение говорящему сути его сообщения, чтобы он оценил, правильно ли его поняли; краткое изложение слов оппонента в собственной редакции, но при сохранении его точки зрения.

Цель этого приема — показать манипулируемому, что он услышан и понят; подать партнеру позитивный сигнал: «Я такой же, как и ты», то есть выработать умение настраиваться на волну оппонента.

Реализовать данный прием слушания помогут фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «По вашему мнению...», «Итак, вы полагаете, что...» и т. п. Более того,

перефразированием можно сформулировать мысль манипулируемого лучше, чем это сделает он сам, а затем, доказав (при необходимости) ее несостоятельность, предложить свою. Это классический вариант уловки, используемой манипулятором.

Прием «резюмирование» — это слушание с целью повторить все сказанное, но очень кратко. Этот прием означает объединение мыслей манипулируемого в единое смысловое поле. Основная цель приема — подать сигнал, что манипулятор уловил сообщение целиком, а не какую-либо его часть (то, что хотел услышать; то, что было выгодно услышать). Передать услышанную информацию манипулируемому можно с помощью следующих фраз: «Обобщая то, что вы сказали...», «Итак, если я правильно понял, основная мысль такова, что...» и т. п.

Но это далеко не все. В арсенале манипулятора огромное количество самых разных приемов манипулятивного слушания. Хотелось бы еще раз подчеркнуть, что все они имеют двойное значение: не только услышать даже то, о чем и не хотел бы говорить манипулируемый, но и заставить его говорить как можно больше. Для этого манипулятор пользуется следующими секретами, приемами, способами — называйте как хотите, но цель их очевидна.

Итак, прежде всего манипулятор старается не обращать внимания на отвлекающие факторы. К этому можно отнести поведение манипулируемого, его внешний вид или манеры, возможность других вмешаться в разговор, телефонные звонки, шум в коридоре или за окном, температурные параметры помещения или улицы и многое другое.

Очень важно для манипулятора создание доверительных отношений с манипулируемым. При этом первый использует утверждения типа «Похоже, вы...», «Мне показалось, что вы...», «Я почувствовал, что...», «В ваших словах

я почувствовал...», «Если я правильно понял, вы ощущаете...» и т. п.

Эти обороты речи призваны демонстрировать отзывчивость, готовность понять и улучшить коммуникативный контакт. Благодаря вербальной обратной связи с тем, что было сказано или продемонстрировано, благодаря пониманию того, что стоит за высказанными словами, манипулятор как бы дает знать манипулируемому о своем участии в его делах и мыслях. Так как такое сопереживание предоставляется без критики, осуждения и высокомерия, манипулируемый чувствует, что его слышат и понимают, а это и есть то, что порождает доверие между ним и слушающим. Согласитесь, что при появлении такого мостика доверия манипулятору значительно легче добиться своего. Но здесь возникает и очень тонкий психологический момент: поскольку манипулируемый имеет возможность выразить чувства, его возбуждение снижается, после такого разговора он часто испытывает облегчение. А значит, манипулятор становится необходимым условием для этого. Манипулируемый начинает нуждаться в постоянном присутствии манипулятора. Возникает эффект зависимости. На его фоне — эффект доверия к манипулятору. На подобном психологическом механизме построена работа многих психотерапевтов, работающих непрофессионально.

Итак, подводя итог всему сказанному выше, можно отметить, что для того, чтобы усилить воздействие на манипулируемого, манипулятор старается избегать осуждения и критики, так как это раздражает манипулируемого и побуждает его прекратить разговор.

Манипулятор должен правильно выбирать время для вопросов. Уточняющие вопросы он задает после того, как произойдет снижение эмоционального уровня манипули-

руемого до той степени, когда у того появится потребность слушать манипулятора.

Манипулятор старается удержаться от желания решить проблему за манипулируемого. Здесь очень важно предоставить манипулируемому самому найти решение своей проблемы, подтолкнуть его к этому, уйти от назидательной роли «спасителя».

Манипулятор старается стимулировать манипулируемого своим вниманием и проявлением искреннего интереса. При этом он демонстрирует свой интерес путем вставок типа «да-да», «это интересно», «а что было потом?» и т. п.

Манипулятор старается сосредоточить свое внимание на основных мыслях и идеях манипулируемого. Для манипулятора крайне важно научиться отделять главные идеи говорящего от второстепенных, факты — от принципов, идеи — от примеров, доказательства — от домыслов.

Манипулятор старается не отвлекаться на внешние обстоятельства.

Манипулятор старается не позволять эмоциональным словам и выражениям манипулируемого влиять на него: то есть он умеет распознавать высказывания-уловки, доводящие до состояния, когда он перестает слушать и начинает мысленно готовить возражения.

Манипулятор старается резюмировать сказанное манипулируемым. Другими словами, манипулятор как бы составляет мысленное резюме по каждой из тем по мере их развития, сравнивает их и противопоставляет, оценивает доводы манипулируемого.

Манипулятор старается понять больше, чем сказано манипулируемым. Это означает, что ему необходимо научиться читать между строк и находить скрытое значение сказанного, о чем говорят взгляд, поза, жесты, язык

тела, — все это сообщает об истинном, а не деланном психологическом состоянии манипулируемого.

Манипулятор старается оценивать содержание сообщения, а не поведение манипулируемого. Восприятие содержания сообщения гораздо важнее, чем оценка самого манипулируемого, поэтому манипулятор не позволяет себе отвлекаться на манеру речи, тон, внешний вид манипулируемого.

Манипулятор старается создать своим невербальным поведением атмосферу сопереживания.

Манипулятор старается не использовать так называемые успокаивающие фразы: «Ну, это все не так уж и плохо», или «Не стоит так сильно переживать, все вернется к лучшему», или «Это все мелочи, не следует все принимать так близко к сердцу». Как показывает практика, к таким фразам практически все люди относятся без особого доверия.

Манипулятор старается использовать разные способы для подтверждения своего внимания к тому, о чем говорит манипулируемый. Это могут быть побуждающие высказывания: «Да, верно», «Это очень интересно» и т. п.; невербальные системы побуждения: кивки головой, одобрительное выражение лица, зрительный контакт, жестикуляция, прикосновения и т. п.; специальные побудительные фразы: «Интересно, что было потом», «Расскажи подробнее», «Меня это очень интересует» и т. п.

Стили и приемы манипулятивной критики

О том, что манипулятор — умный человек, читатель уже знает. То, что манипулятор пытается любыми способами

манипулировать другими людьми, читатель тоже знает. Но то, что манипулятор и критику сюда же приплюсовывает, может стать для вас откровением. Давайте посмотрим, что такое манипулятивная критика и каким мощным оружием она становится в руках манипулятора.

Прежде всего манипулятор старается понять, что может служить причиной неудачной, с его точки зрения, критики. То есть почему критика не носит манипулятивный характер. К основным причинам неудачной манипулятивной критики обычно относят фатальность, назидательность и эмоциональность. Рассмотрим их.

Фатальность критики — такое психоэмоциональное воздействие, которое формирует у манипулируемого ощущение невозможности что-либо изменить. Никогда умный манипулятор не скажет манипулируемому примерно следующее: «Вам надо было поступить исключительно так-то». В этой ситуации манипулируемый попадает в тупик и ему ничего не остается, кроме как сопротивляться и стараться сохранить свое лицо. Манипулируемый перестает им быть. Он начинает бороться, искать пути выхода. Процесс манипулирования нарушается.

Назидательность критики проявляется в тоне, нравоучительных фразах типа «Чаще надо прислушиваться к моим советам», «Вы поняли, наконец, как надо поступать?» и т. п.

В подобных ситуациях манипулируемый считает, что к нему придираются. Согласитесь, что возникшее у него чувство протеста никак не будет способствовать процессу манипулирования. И чтобы изменить это на формулировку «он хочет мне помочь», манипулятор должен перейти от упреков к предложению о сотрудничестве.

Эмоциональность критики проявляется, когда манипулятор не может вовремя остановить поток упреков, заво-

дится и тем самым подавляет слабых духом манипулируемых, а сильных подталкивает к активному противоборству. Но слабые уже давно находятся под влиянием манипулятора и при этом теряют контроль над происходящим. У манипулятора возникают новые трудности. А вот с сильными снова не получается. В обоих случаях польза оказывается ничтожной.

Вообще, манипулятор всегда старается помнить, что критика даст положительный результат, если она способна гасить сопротивление манипулируемого к восприятию критических замечаний. Вот почему манипулятор поступает следующим образом.

Ниже даны правила манипулятивной критики, сформулированные самими же манипуляторами в виде конкретных рекомендаций.

1. Старайтесь терпеливо выслушивать объяснения манипулируемого. К сожалению, немногим людям в настоящее время удастся выслушать объяснение со стороны критикуемого ими человека непредвзято, терпеливо и до конца. Невольно срываются с уст таких людей замечания типа: «Если хотите со мной говорить — молчите!»

Главная задача манипулятора — услышать и понять, что говорит манипулируемый в ответ на критику, чтобы принять действенные меры.

2. Сохраняйте ровный тон, критикуя манипулируемого. Иметь бесконечное терпение — это действительно талант. Когда критикующий манипулятор сбивается на крик, — это верный признак того, что он не умеет владеть собой. И это уже не манипулятор, а манипулируемый. Им становится легко управлять.

Эффективность крика в ситуации, когда нужно убедить манипулируемого или склонить его к своей точке

зрения, близка к нулю, а громче — вовсе не значит убедительнее и понятнее.

3. Прежде чем критиковать манипулируемого, найдите, за что его похвалить, и похвалите. Это достаточно эффективный и проверенный прием. Особенно он действен в преддверии сокрушительной критики. Например, можно сказать манипулируемому: «Мы сотрудничаем уже не первый год, и нередко ваши результаты бывают просто великолепными. Что же произошло сейчас?»

В данном случае манипулируемому сетовать на несправедливое, предвзятое отношение к себе со стороны манипулятора нет никаких оснований: ведь он ушел от крайности, отметив все — и хорошее, и плохое.

Подыскивая, за что похвалить, манипулятор работает на себя, поскольку сопоставление хорошего и плохого делает его позицию более взвешенной и терпимой. А это облегчит выполнение и двух предыдущих правил: выслушивать и сохранять ровный тон. В результате не возникает конфронтации, к которой зачастую приводит критика.

4. Критикуйте поступки, а не личность манипулируемого. Каждый может согласиться с тем, что он ошибся, особенно если приведены очевидные факты, но вряд ли кто согласится с тем, что он плохой человек. В последнем случае закладывается конфронтация, отдаляющая стороны от взаимодействия. А ведь основная цель манипулятора — добиться взаимодействия с манипулируемым, но взаимодействия с точки зрения манипулятора.
5. Не критикуйте манипулируемого при свидетелях. Такая критика вызывает особое неудовольствие со стороны критикуемого и создает конфликтную ситуацию.
6. Помогите манипулируемому сохранить свое лицо. Иногда манипулируемый не соглашается с манипуля-

тором только потому, что согласие ассоциируется в его сознании с потерей достоинства. Вот почему не следует, видимо, забывать о том, что ничто так не разоряет критикуемого человека, как условия почетной капитуляции. В этой ситуации крайне важно бывает построить побежденному «золотой мост» для отступления.

Для того чтобы подчеркнуть практический аспект предложенного материала, попытаемся дать характеристику наиболее эффективным критическим оценкам, используемым манипуляторами во время критики манипулируемых.

Как показывает опыт, наиболее эффективными для манипулирования являются следующие критические оценки.

Критика-похвала

Работа сделана хорошо, но только не для этого случая.

Неплохо, но вы способны на большее.

Все было хорошо, только не совсем вовремя.

Видно, что вы старались, но, увы, этого оказалось недостаточно.

Ну вот, так уже совсем неплохо, дело за малым.

Уже лучше, но здесь еще надо поработать.

В основном все правильно, но несколько ошибок придется устранить.

Безличная критика

В нашем коллективе есть еще люди, не справляющиеся со своими обязанностями. Но не будем их называть.

Приходится констатировать, что не все поняли важность этого вопроса.

Надеюсь, они знают об этом.

Среди нас есть такие, кто не придерживается распорядка дня.

Пусть будет стыдно тому, кто не осмелился признаться.

Критика-озабоченность

Я озабочен сложившимся положением дел, особенно у таких, как...

Я озабочен вашим недобросовестным отношением к работе.

У нас вызывает озабоченность то, что вы не подготовили доклад.

Я озабочен тем, что вы не стремитесь анализировать свои поступки.

Не знаю, смогу ли я вам доверить такое дело в следующий раз.

Я крайне озабочен тем, что в последнее время с вами творится что-то неладное.

Критика-сопереживание

Я прекрасно понимаю вас, стараюсь войти в ваше положение, но и вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано.

Я понимаю, как вам сейчас трудно, но в этом ведь только ваша вина.

Мне близка ваша позиция, но подумайте о подчиненных, каково им сейчас.

Критика-сожаление

Я очень сожалею, но должен отметить, что работа сделана некачественно.

Очень жаль, что вы не справились с заданием.

Я сожалею, но вы совершили ошибку.

К моему сожалению, вы не оправдали наших надежд.

Сожалею, что вы не сделали это лучше.

К сожалению, мы не ожидали от вас такого решения.

Мне искренне жаль, что вы меня не услышали.

К сожалению, это не совсем то, что надо.

Критика-удивление

Как?! Неужели вы не смогли выполнить это задание?!

Не ожидал...

Я шокирован, вы совершили слишком много ошибок.

Я просто не ожидал от вас такого результата.

Я удивлен, что отчет еще не готов.

Я просто в недоумении по поводу вашей неисполнительности.

Как, и вы не видите своих недостатков?

Как, и вам это нравится?

Сегодня вы меня удивили.

Кто бы мог подумать, что вы будете в числе нарушителей?

Неужели вы так и не поняли своей ошибки?

Критика-смягчение

Наверное, в том, что произошло, виноваты не только вы.

Наверное, вам неправильно объяснили это задание.

Не вините только себя в происшедшем.

Это просто обычная рабочая ошибка.

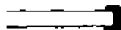
Вы опоздали, но я знаю, что это не ваша вина.

Наверное, поручая вам это задание, мы не все рассчитали.

Критика-предупреждение

Если вы и в дальнейшем будете допускать промахи, пеняйте на себя.

Предупреждаю, что впредь у нас с вами будет другой разговор.

Рекомендую вам самостоятельно сделать выводы из случившегося. 

При повторной ошибке вы будете наказаны.

Это было мое последнее предупреждение.

Критика-требование

Сожалею, но работу вам придется переделать.

Эта работа требует немедленного выполнения.

Я требую, чтобы...

Подбадривающая критика

Ничего, в следующий раз сделаете лучше. А сейчас не получилось.

Не огорчайтесь, сегодня вы сделали не очень хорошо, завтра получится лучше.

С вашим старанием в следующий раз вы добьетесь отличного результата.

Не переживайте: если захотите, вы непременно выполните это задание.

Все получится, если попробовать еще разок.

Критика-упрек

Ну что же вы? Я на вас так рассчитывал!

Не ожидал, что по вашей вине придется переделывать отчет.

Никогда бы не подумал, что вы на такое способны.

Как же так, я думал, у вас все получится!

Ну что же вы? Вы нас так подводите.

Критика-надежда

Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете это лучше.

Уверен, что, несмотря на допущенную сегодня ошибку, вы с этим обязательно справитесь.

Надеюсь, что в следующий раз вы спланируете свою работу.

Хочу надеяться, что в дальнейшем вы не допустите таких досадных просчетов.

Надеюсь, что это не предел ваших возможностей.

Хочется верить, что впредь вы будете более внимательны.

Критика-аналогия

Когда я был таким же молодым и недостаточно опытным, как вы, я допустил точно такую же ошибку.

Не расстраивайтесь, я тоже не смог сделать это с первого раза.

У вас получилось лучше, чем у других в первый раз. Попробуйте еще раз.

Раньше я тоже не мог выполнить это действие.

Заметьте, вы сделали те же ошибки, что и в прошлый раз.

Обратите внимание: ваш коллега считал точно так же — и что из этого получилось?

Когда я был молод, как вы, я был таким же самоуверенным.

Критика-замечание

Вы были грубы, я считаю, что вам следует извиниться!

Жаль, что вы так поспешили с решением, впредь советуйтесь.

Вы слишком болезненно реагируете, не будьте таким импульсивным!

Вы опоздали, постарайтесь больше этого не делать!

Вы неверно выполнили это задание. В следующий раз найдите возможность посоветоваться.

Критика-вопрос

Увы, работа выполнена неверно. Что собираетесь предпринять?

Как планируете исправить допущенные ошибки?

Что предпримете, чтобы исправить положение?

Вы неправильно оценили ситуацию. Что предлагаете делать?

Опять поражение. Как предполагаете выйти из положения?

Критика-опасение

Боюсь, что в следующий раз работа будет выполнена столь же некачественно.

Боюсь, это войдет у вас в привычку.

Меня беспокоит, что вы повторяете одни и те же ошибки.

Боюсь, что в дальнейшем вам нельзя будет поручать столь ответственное задание.

Опасаясь, что завтра будет тот же результат.

Как видим, у манипулятора есть много способов не превращать критику в разнос, чтобы не унижать манипулируемого, а, напротив, создавать великолепные условия для манипулирования.

Механизмы избегания манипулятором конфликтотенов

Каждый человек знает, что конфликт — это столкновение противоположных интересов, взглядов или серьезное разногласие. Однако далеко не все знают, что причинами конфликтов являются конфликтотены — слова, действия, или, наоборот, бездействие, приводящие к конфликтам.

Универсальных способов выхода из конфликтных ситуаций, их разрешения не существует. Наличие большого количества причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, однако даже при большой вероятности стороны могут не захотеть вступить в конфликтное взаимодействие. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Вступив же в конфликт, как правило, каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения, достигнута ее цель, и мешает, естественно, другой стороне делать то же самое. Поэтому конфликтом необходимо управлять. В зависимости от того, насколько эффективным будет такое управление, последствия конфликта станут функцио-

нальными или дисфункциональными. Это и определит вероятность возникновения последующих конфликтов.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть и положительную роль, то есть быть функциональными, способствовать в дальнейшем достижению определенных целей.

Выделяют следующие основные функциональные последствия конфликтов:

- проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют свою причастность к решению важной для них проблемы;
- совместно и добровольно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь;
- стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем;
- эффективное разрешение конфликтов разрушает так называемый «синдром покорности» — страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения старших по должности;
- улучшаются отношения между людьми;
- люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.

Основными дисфункциональными последствиями конфликтов являются:

- конкурентные, непродуктивные отношения между людьми;
- отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям;
- представление о противоположной стороне как о враге, о своей позиции — как об исключительно положительной, о позиции оппонента — только как об отрицательной;

- сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению деловых задач;
- убеждение, что победа в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы;
- чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение.

Как видно из изложенного выше, дисфункциональные последствия конфликтов значительно превышают функциональные, да и даются людям значительно легче. Отсюда и возникает основная цель манипулятора — не допустить конфликтной ситуации, пресечь конфликт еще на стадии конфликтогенов.

Манипулятор учитывает то, что наша особая чувствительность к обращенным к нам словам происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможных посягательств. Но мы не так внимательны и корректны, когда дело касается достоинства других, поэтому не так строго следим за своими словами и действиями.

Манипулятор также учитывает и то, что еще одной важной особенностью, объясняющей природу конфликтогенов, является то, что мы более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами.

Манипулятор всегда учитывает также то, что, как правило, манипулируемый, если появляются конфликтогены, вступает в борьбу за самого себя и пытается включить весь арсенал оборонительных и оправдательных средств. Если это происходит, виновником такой ситуации становится тот, кто первым стал использовать, например, слова-конфликтогены.

Основными речевыми конфликтогенами являются:

- выражения, содержащие недоверие: «Вы меня обманываете», «Я вам не верю», «Вы не разбираетесь» и др.;

- слова-оскорбления: негодай, подонок, дурак, бестолочь, лентяй, ничтожество и др.;
- выражения, содержащие угрозы: «Мы еще встретимся», «Я вам это припомню», «Ты еще пожалеешь» и др.;
- слова-насмешки: очкарик, лопоухий, мямля, дистрофик, коротышка и др.;
- сравнения: «как скотина», «как свинья», «как попугай» и др.;
- фразы, выражающие отрицательное отношение: «Я тебя ненавижу», «Я не хочу с тобой разговаривать», «Ты мне противен» и др.;
- долженствования: «Вы обязаны», «Ты должен» и др.;
- обвинения: «Вы все испортили», «Вы обманщик», «Ты во всем виноват» и др.;
- слова, выражающие категоричность: всегда, никогда, все, никто и др.

Большинство перечисленных выше **конфликтогенных действий** можно отнести к одному из трех типов:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессивности;
- 3) проявление эгоизма.

Рассмотрим, что собой представляет каждый из перечисленных типов.

1. Стремление к превосходству проявляется в том, что один из собеседников демонстрирует следующие аспекты своего поведения или отношения к партнеру:
 - прямое проявление превосходства в виде приказа, угрозы, замечания (или другой негативной оценки), обвинения, насмешки, издевки и т. п.;
 - снисходительное отношение, которое демонстрируется с особым оттенком как бы доброжелательности: «Успокойтесь», «Не обижайтесь», «Вы умный человек, а поступаете...» и др.;

- хвастовство в виде восторженного рассказа о собственных успехах и достижениях. Обычно это в среде людей «таких же, как я» вызывает вполне очевидное раздражение, ибо среди равных не терпят превосходства;
- излишняя уверенность в своей правоте, демонстрируемая безапелляционным высказыванием в достаточно категоричной форме: «Я уверен», «Я считаю», «Однозначно», «Вне сомнения» и др. Использование таких утверждений обычно вызывает у оппонента желание усомниться в этом либо опровергнуть данное безальтернативное утверждение;
- навязывание своих советов. В большинстве случаев, когда собеседник навязывает свое мнение, у окружающих возникает желание сделать наоборот, а не следовать указаниям. Советующий в данном случае, заняв позицию превосходства, как правило, достигает обратного эффекта — недоверия партнера и его желания поступить иначе. Более того, не следует, видимо, забывать, что совет, данный в присутствии других, чаще всего воспринимается как упрек;
- перебивание собеседника, а также повышение голоса или стремление поправить другого. Тот, кто это делает, всем видом показывает, что слушать нужно только его, что его мысли более ценные, чем мысли других;
- внимательно слушая собеседника, мы как бы отдаем приоритет мыслям говорящего перед своими (скрытый комплимент), и наоборот, перебивая его, мы как бы говорим: «Послушай лучше меня, мои мысли ценнее твоих. А все, что ты хочешь сказать, я и так знаю»;
- нарушение этики при использовании своего начальствующего (в системе субординационных отношений)

положения. Обычно это проявляется в том, что «лидер» или «ведущий», причинив неудобство, не извиняется, пользуясь своим положением, «влезает» без очереди и т. д.;

— напоминание о проигрышной для собеседника ситуации. Это лишний раз свидетельствует, что инициатор такого напоминания желает утвердиться во взаимоотношениях с собеседником как лидер, как человек, который желает быть во всем впереди, всегда непревзойденным.

2. Агрессивность может проявляться либо как черта личности, характерная для поведения конкретного человека, либо ситуативно, как способ реагирования на сложившиеся обстоятельства, либо как проявление природной агрессивности.

Природная агрессивность может быть результатом как самоутверждения в социальной среде (семье, коллективе, группе сверстников), так и выражения протеста против некой зависимости от «ведущего» (родителя, начальника, старшего по положению или статусу).

Не следует забывать, что, во-первых, человек с повышенной природной агрессивностью конфликтен, он сам как бы ходячий конфликтоген; во-вторых, человек с нулевой агрессивностью, без здоровой злости, помогающей добиться цели, и желания превзойти своих оппонентов, рискует сделать в жизни намного меньше, чем те, кто при равных возможностях обладают долей некой разумной агрессивности.

Ситуативная агрессивность, как правило, возникает в виде реакции на сложившиеся обстоятельства: плохое самочувствие и настроение, неприятности в семейно-бытовых или деловых взаимоотношениях и т. п. Чаще всего ситуативная агрессивность возникает в виде ответной

реакции на полученный конфликтоген. По принципу «подобное рождает подобное» («сам такой», «от такого слышу» и т. д.) ответная агрессивность провоцирует, в свою очередь, еще больший накал страстей и обмен «любезностями» в еще более агрессивной форме.

3. Проявление эгоизма обычно выступает сильным конфликтогеном для окружающих, так как эгоист добивается чего-то для себя, делая это обычно за счет других. Эта несправедливость, как правило, и порождает конфликтную ситуацию.

Развитие эгоизма и превращение его в доминирующую направленность личности во многом объясняется серьезными дефектами воспитания. Завышенная самооценка и эгоцентризм личности закрепляются, как правило, в детском возрасте. Особенно эгоистическое начало — себялюбие — свойственно единственным либо самым младшим детям в семье. В зрелом возрасте подобная сверхконцентрация на собственном «я» и полное равнодушие к внутреннему миру других людей приводит, как правило, к отчуждению. Эгоизм таких людей становится ненавистен окружающим, что не может, в свою очередь, не отразиться и на самом источнике эгоизма. Такой человек действительно становится повышенно-агрессивным и, как следствие, неприятным людям.

Зная подобные вещи, манипулятор всеми силами старается удержаться от конфликтогенов. Они не приносят ему успеха. Для манипулятора нужно не создание конфликтной ситуации, а, наоборот, достижение успеха через подчинение манипулируемого.

Стремление к превосходству манипулятором преодолевается обычно следующими способами. Он старается предоставить манипулируемому возможность

почувствовать свою значимость и компетентность в глазах манипулятора. В некоторых случаях манипулятор сознательно принижает собственные достоинства и нередко ведет себя очень и очень скромно. Все это делается для того, чтобы манипулируемый почувствовал свое превосходство над манипулятором, чтобы у него возникло чувство тщеславия. Тогда достаточно легко работать с манипулируемым.

Агрессивность, как и любое другое чувство, требует выхода. Однако выплескивание ее на окружающих обычно возвращается еще большей агрессивностью.

В то же время сдерживание эмоций может привести даже к психическому заболеванию. Вот почему психологическая разрядка крайне необходима для здоровья, как физического, так и психического.

Для снятия психической напряженности в виде повышенной агрессивности к окружающим манипулятор использует следующие методы: пассивный, активный и логический.

Пассивный метод заключается в том, чтобы выговориться, «поплакаться» кому-то. Психотерапевтический эффект такой разрядки огромен, поскольку с помощью сочувствия, сопереживания вам со стороны наступает облегчение. Более того, когда мучительно больно, психотерапевты рекомендуют, не стесняясь кого-либо, плакать, ибо со слезами происходит удаление из организма особых ферментов — спутников стресса, оказывающих вредное влияние на нервную систему. Дать облегчение — это одна из важнейших функций слез. Женщины в этом отношении находятся в более выгодном положении; мужчинам же, так сложилось, не свойственно жаловаться и тем более плакать. Однако периодически (хотя бы раз в год) специалисты рекомендуют это делать

(естественно, вне наблюдения окружающих), ибо это сохранит потенциал психического здоровья.

Активный метод психологической разрядки заключается в двигательной активности. Экспериментально установлено, что адреналин, как постоянный спутник напряженности, способен «сгорать» во время физической работы. Эффективна любая физическая нагрузка: от занятий спортом (бег, теннис, волейбол, плавание и т. д.) до домашней работы, связанной с нагрузкой (работа топором или пилой, копание земли и т. п.).

Для снятия напряжения и перезарядки организма полезно наблюдать за соревнованиями в качестве болельщика. Эмоции, возникающие у наблюдающего за игрой или соревнованиями, также способны частично «сжигать» излишки адреналина.

Особо полезны так называемые циклические упражнения, связанные с многократным повторением элементарных движений. Это бег трусцой, быстрая ходьба, велосипед и др. Сжигая значительное количество энергии, эти занятия способны снять нервное напряжение и улучшить самочувствие. Кроме того, увлечения типа «кто кого» (охота, рыбалка), а также чтение или просмотр детективов и фильмов ужасов неплохо снимают агрессивность.

В семейно-бытовых контактах в случае очередного выяснения отношений отчасти помогает снижать психическое напряжение битье посуды. Этим средством разрядки, как показывают наблюдения, чаще пользуются женщины. Удивительно, но после этого действительно наступает облегчение. При условии, конечно, что это не слишком дорогая посуда. Вот почему психологи рекомендуют иметь под рукой (видимо, для таких случаев) посуду, которую не жалко разбить.

Снимать напряжение, «разряжаться» крайне полезно, однако этого не следует делать на людях (перед подчиненными, коллегами, родными и близкими). Лучше делать это в лесу, в поле, в любом месте, где можно не скупиться на слова, выплескивая накопившуюся напряженность.

Логический метод погашения агрессивности состоит в понимании того, что для улучшения настроения и самочувствия крайне важно сменить направленность мышления. Когда человек дает себе команду: «Я не должен об этом думать», он только и делает, что думает именно об этом (известный сюжет о белой обезьяне). Вот почему не следует думать о людях неприятных, завистниках и должниках, ибо, думая о них, мы невольно становимся несчастными без посторонней помощи. Какая же может быть здесь рекомендация? Важно не «не думать» об этом (о плохом), а думать о другом (о хорошем, положительном, жизнеутверждающем). Нелишне будет напомнить известный принцип успеха, который гласит: успеха добивается тот, кто мыслит категориями успеха.

Все это приводит манипулятора к очень важным выводам: нужно быть очень осторожным к тем мыслям, которые преобладают в нашем сознании, ибо они — начало наших поступков.

Как известно, любая крайность — недостаток. Это, конечно же, касается и эгоизма, доведенного до такого состояния, когда человек становится нелюбим всеми, в том числе и близкими.

Но и другая крайность — ярко выраженный альтруизм — тоже не лучшая черта характера. Для манипулятора преодоление эгоизма — один из сложнейших моментов его деятельности. Каким способом он это делает?

Ответ таков: объединяет их вместе. Но поступает по-своему, разворачивая эгоизм в противоположную сторону: делая добро манипулируемому, манипулятор делает его в первую очередь себе. Себе, но через другого. Никогда манипулятор не сделает другому добро, не получив для себя выгоды.

Вот такими необычными способами манипулятор и преодолевает конфликтогены.

Установление контакта при телефонном разговоре

Значение телефона для контактов манипулятора трудно переоценить — более простого средства для общения удаленных друг от друга людей пока не придумано, а телексы, телетайпы, факсы и прочее лишь дополняет его. При эффективном и умелом использовании телефон становится важнейшим средством манипуляции. Умение манипулятора вести телефонные разговоры с манипулируемым в конечном счете будет определять успешность деятельности манипулятора в целом.

Не секрет, что одним из факторов бедственного положения отдельных коммерческих и других структур являются скверные, не в полной мере доброжелательные манеры их служащих, которые особенно отчетливо проявляются в разговоре по телефону. Основной причиной несовершенного ведения телефонных переговоров сотрудниками фирм (даже секретарями в приемных, чья первоочередная обязанность — отвечать на телефонные звонки), как правило, является отсутствие специальной подготовки.

Если же говорить о манипуляторе, то последний считает очень важным делом правильно общаться по телефону не только с манипулируемыми, но и с любыми людьми, чтобы не испортить им настроение, не снизить их работоспособность и в конечном счете оставить о себе самое благоприятное впечатление.

Манипулятор знает и умеет пользоваться основными правилами телефонных переговоров.

1. Отвечая на звонок, представьтесь. Каждый человек желает знать, с кем он разговаривает. Это, кроме того, создает обстановку доверительности и помогает лучше понять собеседника. Крайне важно найти доброжелательную, нравящуюся вам самим формулу (как бы вы сами хотели, чтобы вам отвечали). Это оставляет приятное впечатление и способствует установлению контакта.
2. Не давайте выхода отрицательным эмоциям. Звонящему вряд ли интересно, что за пару минут до этого вы имели неприятный разговор с кем-то или просто встали не с той ноги. Если же плохое настроение не покидает вас, сделайте глубокий вдох и сосчитайте до десяти, чтобы успокоиться.
3. Отвечайте на все телефонные звонки, как бы это ни было для вас утомительно. Никогда нельзя знать заранее, какой по счету звонок принесет вам ценную информацию.
4. Убедитесь в точности сведений, которые вам намерены сообщить. Если у вас нет полной уверенности, лучше перепроверить. Практически невозможно восстановить доверие к человеку, если он договорился с вами о встрече и вдруг обнаружил, что не располагает тем документом, о котором радостно вам сообщил.

5. Сделайте так, чтобы информация, переданная в ваше отсутствие, дошла до вас. Хотя организовать обмен информацией через третьих лиц непросто, это может окупиться сторицей.

Но это еще не все. Манипулятор прекрасно использует не только правила, но и методы рациональной работы с телефоном. Их четыре: отгораживания, разговора без откладывания, обратного звонка и телефонного блока. И вот что манипулятор делает с их помощью.

Метод отгораживания. Телефон может отнимать очень много времени. Как вписать его в рабочий день? Манипулятор заранее отгораживается от ненужных звонков или отодвигает их на другое, более удобное время. Для этого он предпринимает следующие шаги:

- информирует всех (подчиненных, коллег, клиентов, друзей, родственников) о том, когда ему не следует звонить;
- назначает по возможности время для ежедневных активных (исходящих от других) телефонных переговоров;
- сообщает своим абонентам время, когда ему лучше всего звонить;
- избегает в конце разговора фраз типа «Позвоните мне как-нибудь!», если желает, чтобы человек позвонил еще раз;
- не заставляет ждать людей, которые рассчитывают получить от него известие, а звонит в точно назначенное время, прежде чем они позвонят ему и напомнят;
- пускает все входящие телефонные звонки через секретаря (если он есть) или через автоответчик.

У многих людей есть эмоциональное предубеждение против автоответчика. Он «глушит» все звонки без раз-

бора. Однако его преимущество по сравнению с полным отключением телефона состоит в том, что после завершения всех дел можно прослушать сообщения абонентов и позвонить им.

Если у манипулятора нет секретаря или автоответчика, он защищается от ненужных звонков с помощью таких кратких и точных фраз: «Я перезвоню вам позже» или «Пожалуйста, перезвоните мне в 16 часов».

Метод разговора без откладывания. В исключительных случаях, когда прорываются важные звонки или во время телефонных «часов приема», манипулятор старается уже в начале разговора выяснить:

- кто его абонент, из какой фирмы, какая у него должность, какие вопросы решает;
- чего он хочет;
- насколько срочно и важно его дело (срок исполнения);
- когда манипулятор сможет позвонить ему (после того, как выполнит его просьбу или предложение);
- по какому номеру до него можно дозвониться (при первом контакте: адрес, номер телефона или телекса, точное написание фамилии).

Ответы на все эти вопросы желательно записать.

Метод обратного звонка. Третий метод рациональной работы манипулятора с телефоном (после отгораживания и разговора без откладывания) — обратный (ответный) звонок.

Почему повод для звонка должен автоматически считаться более важным, чем дело, которое прерывает манипулятор, снимая трубку? Никто не попросит к телефону адвоката во время судебного разбирательства или профессора во время лекции. Почему же можно ожидать от делового человека, что он «всегда готов», когда звонит телефон?

Метод телефонного блока. Метод обратных звонков толкает манипулятора к еще одному методу — телефонного блока. Его суть в следующем.

Манипулятор выбирает один-два временных промежутка — например, ближе к полудню или к вечеру, когда он сможет вести все свои телефонные разговоры последовательно (все вместе) или сериями, предварительно подготовившись к однородной работе. При этом ему не будут мешать входящие звонки. Но при условии, что он заранее определит цель разговора и сразу сможет начать обсуждение важных вещей. Манипулятор не тратит времени на поспешный поиск во время разговора необходимых документов, поскольку все уже приведено в порядок.

Конечно же, манипулятору следует следить за тем, чтобы телефонные блоки были не слишком продолжительными (не более 30 минут), иначе телефон будет постоянно занят и звонящие ему просто потеряют терпение.

Кроме всего, что сказано выше, манипулятор пользуется и техникой подготовки к телефонным разговорам. Что это такое?

Для ускорения подготовки одного или нескольких телефонных разговоров манипулятор использует план дня. Помечает в нем вопросы для выяснения по телефону, а также, при необходимости, их результаты: разговор, партнер, тема, повод, номер телефона, приоритетность, контроль над исполнением.

Манипулятор прекрасно помнит, когда лучше не звонить. Так, «мелкие» телефонные звонки он делает в то время, когда они не могут нарушить ход работы, используя для этого «холостые» промежутки времени, паузы между делами и совещаниями. И никогда не пользуется телефоном в рабочие часы пик.

Манипулятор знает, что наиболее благоприятное для звонков время — с 8:00 до 9:30, с 13:30 до 14:00, после 16:30. Почему? Утром человек только пришел на работу, он вработывается, включается в рабочий ритм, но не совсем готов работать в полную силу. А зачем манипулятору полный сил и энергии человек? После обеда человек расслаблен, он может не заметить подвоха. А к концу рабочего дня наступает и усталость, и ожидание отдыха.

Это только манипулятор всегда настороже. Перед каждым звонком он считает необходимым ответить на три вопроса:

- Имеется ли однозначная потребность говорить?
- Обязательно ли знать ответ манипулируемого?
- А нельзя ли увидеть манипулируемого без звонка?

Для манипулятора предварительные соображения, которые не приводят к телефонному разговору, ценнее, чем телефонный звонок без цели или результата.

Поэтому перед манипулятором всегда стоит вопрос: «Какова цель разговора?» При этом он как бы расшифровывает вопрос, суть которого сводится к следующему:

- Хочу ли я просто поддержать контакт и обменяться мнениями?
- Хочу ли я кое-что вспомнить или установить новую связь?
- Хочу ли я получить информацию или передать ее?
- Хочу ли я поделиться идеей и попросить оценить ее?
- Хочу ли я убедить другого в своих намерениях и ознакомить со своими проектами?

А для этого манипулятор выясняет самое лучшее время для звонка, чтобы не отрывать возможного манипулируемого от дела. С этой целью манипулятор устанавливает это время в конце телефонного разговора или

при личной встрече, предупреждает о своем звонке заблаговременно. Многие люди будут ждать звонка, если манипулятор заранее укажет (с помощью письма, телекса, секретаря, разговора) точное время. Этим он экономит их и свое время и ускоряет решение проблемы. А может, подбирает для себя новый «штат» манипулируемых?

Но здесь нужна и психологическая подготовка. Манипулятор готовится к своим звонкам по-деловому и содержательно. Настраивается на партнера и концентрируется на ведении разговора.

А вот каким образом манипулятор использует этапы установления контакта при телефонном разговоре.

Когда манипулятора соединят, он представляется, сообщает название своей фирмы или организации, область ее деятельности или область своей коммерческой деятельности, после чего задает вопросы, которые заранее подготовил.

Очень важно начать разговор без напряжения. С этой целью манипулятор связывает каждый последующий вопрос с предыдущим, как при обычной беседе. Из ответов быстро выделяет информацию о потребностях человека. Даже если тот говорит, что уже договорился с другой фирмой, ему все равно потребуются какие-то услуги. Манипулятор может их предоставить, у него появляется шанс сделать предложение.

Затем манипулятор переходит к следующему этапу телефонного разговора — убеждению. Рассказывает о своих услугах и убеждает человека в том, что выполнит свои обязательства в строгом соответствии с требованиями. Рассказывает о выгодах работы с ним.

Завершает манипулятор разговор не вопросом вроде: «Вы будете делать заказ?», а предложением: «Мы выпол-

ним ваш заказ тогда-то (называет конкретный срок). Можно уточнить детали?» или чем-то в этом роде.

Мы показали примерный образец разговора манипулятора по телефону с использованием этапов установления контакта. А теперь самое интересное. Какие же психомеханизмы установления контакта использует манипулятор?

Начнем с умения манипулятора преодолевать «барьер секретаря».

Предположим, что манипулятору нужно позвонить на фирму, с которой он ранее не сотрудничал. Его цель — узнать, кто принимает решение о закупках; выяснить его потребности; представить свою фирму; предложить свои услуги или товары.

Для того чтобы добиться этих целей, манипулятору необходимо:

- 1) прежде всего продумать, кому звонить;
- 2) составить список источников информации, необходимых для облегчения деловых контактов (это могут быть центральные и местные издания, коммерческие и технические справочники, ваши прежние партнеры, клиенты и др.);
- 3) выработать план действий и найти нужный номер телефона;
- 4) начать лучше с секретаря фирмы; при этом важно спросить, как зовут того, кто может решить ваш вопрос; если спросят откуда, необходимо отвечать честно; если манипулятор издалека, можно назвать только город; на вопрос о предмете разговора манипулятору важно только обозначить примерную зону;
- 5) необходимо избегать обсуждения своего дела и не заводить разговор по существу, как бы вежливо ни разговаривали и какую бы помощь ни обещали.

Говорить о деле нужно только с тем, кто принимает решения.

Впрочем, сначала нужно добиться от секретаря обещания помочь поговорить с шефом. Манипулятор это делает примерно так.

Манипулятор: Могу я переговорить с N?

Секретарь: По какому вопросу?

Манипулятор: Его нет? Не могли бы вы сказать, когда он появится?

Секретарь: Он здесь, но у него переговоры. Чем я могу вам помочь?

Манипулятор: Это несколько сложно, я хотел бы у него кое-что узнать. Может быть, мне лучше ему перезвонить во второй половине дня или завтра утром?

Секретарь: Да, лучше во второй половине дня.

Манипулятор: Большое спасибо.

Теперь можно смело звонить или приходить, ссылаясь на обещание организовать встречу или телефонный разговор.

Манипулятор довольно смел в манипуляциях с телефоном.

Он всегда четко произносит слова, не заслоняет микрофон, повторно называет свое имя, сводит фразу к минимуму.

Начало разговора у манипулятора определяет его ход и завершение. «Добрый день, господин X, как ваши дела?» — это не что иное, как приглашение к долгому разговору о семье, отпуске, хобби и текущих событиях, вплоть до погоды.

«Добрый день, господин X! Мне нужно быстро получить некоторые сведения, если у вас есть для меня минута времени» — подобные фразы ни в коем случае не яв-

ляются у манипулятора невежливыми, но гарантируют краткий телефонный разговор.

Если первый контакт имеет для цели разговора особое значение, манипулятор кратко напоминает о совместных делах. Кратко представляется незнакомцу.

Вначале сообщает, о чем идет речь, и только затем объясняет причины и подробности.

Не прерывает разговор по той причине, что по другому аппарату поступает важный звонок. В случае необходимости спрашивает, можно ли прерваться, и заверяет в том, что перезвонит через 10 минут.

Избегает «параллельных» разговоров с окружающими его людьми.

Изъясняется четко и спрашивает согласия своего абонента, если хочет записать разговор на пленку или подключить параллельный аппарат.

В конце длительного разговора кратко подводит итоги и перечисляет меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При необходимости просит или обещает краткое письменное подтверждение телефонных переговоров. Это копия записей разговора с подписью.

Во время разговора записывает такие важные подробности, как имена, цифры и основную информацию.

Следит за продолжительностью — стоимостью разговора (использует для этих целей секундомер, хронограф, песочные часы, электронный счетчик).

Завершает разговор, как только достигнута его цель! Многие телефонные разговоры часто длятся очень долго, потому что обоим партнерам трудно их завершить. «Большое спасибо, господин X. Я думаю, этого достаточно. Я надеюсь вас в скором времени увидеть!» — такого

рода фраза позволяет закончить разговор манипулятору рационально и кратко, равно как вежливо и не обезличенно. Манипулятор вообще старается приучить своих партнеров, а значит манипулируемых, к своему стилю телефонных переговоров — краткости, но и вежливости. Последнее впечатление от манипулятора должно быть наилучшим.

Телефон очень часто используется манипулятором. И чтобы не давать повода для недоразумений, он приучает себя составлять записи всех важных разговоров. Зачем? Затем, что манипулятор будет иметь важный документ (доказательного характера) для последующей работы. Запись можно делать непосредственно на документе, используемом при разговоре, на деловом письме или на отдельном листе.

Вот тактика поведения манипулятора при использовании телефона.

Если звонит манипулятор.

До разговора. Думает, так ли необходим ему этот разговор. Определяет его цель. Имеет под рукой бумагу, карандаш (ручку), а также календарь и нужные для разговора материалы.

Во время разговора. Сняв трубку, представляется: называет фамилию, имя, отчество, отдел, предприятие (город, страну). Говорит прямо в трубку. Слова произносит четко. Выясняет, с тем ли он говорит, кто ему нужен. Спрашивает, есть ли у собеседника время на разговор или лучше перезвонить позже. Старается создать положительное настроение. Не возражает собеседнику в лоб, если желает добиться благоприятного исхода разговора. Внимательно слушает собеседника, не прерывая его. Говорит всегда спокойным голосом, не кричит. Старается придать своему голосу приятную инто-

нацию. Чаще улыбается. (Собеседник этого не видит, но чувствует.) Избегает монотонности, меняет темп и интонацию разговора. Не говорит слишком быстро или медленно, пробует подстроиться под темп собеседника. Не переоценивает способности собеседника понимать специальную терминологию. Избегает жаргона. Использует паузы. Если собеседник не понимает, не раздражается и не повторяет сказанное теми же словами, находит новые.

В конце разговора. Уточняет, кто и что дальше будет делать.

После разговора. Анализирует: сказано ли все нужное? Не следует ли кому-либо передать это сообщение? Точно записывает итог разговора — о чем договорились с собеседником. Записывает, что обещал сделать. Делает необходимые заметки в ежедневнике.

Если звонят манипулятору.

Всегда держит карандаш и бумагу рядом с телефоном. Отвечая, называет свою фамилию и отдел (фирму), если считает это необходимым. Записывает сразу фамилию позвонившего и его проблему. Если позвонивший не представился, просит его об этом. Если не может сразу ответить на вопрос, то:

а) передает содержание разговора человеку, знающему данную проблему;

б) спрашивает, можно ли перезвонить сразу же, как выяснится вопрос;

в) спрашивает, может ли собеседник подождать.

Если для решения вопроса требуется много времени, сообщает об этом собеседнику и спрашивает, может ли он подождать или лучше перезвонить позже. Выяснив вопрос, благодарит собеседника и извиняется за то, что заставил его ждать.

Если позвонивший агрессивен, не воспринимает его поведение как выпад против себя и не раздражается: очевидно, у такого поведения есть причина, поэтому старается его понять.

Основная цель всех разговоров по телефону — получение полной и точной информации, исключающей повторные уточнения. Что этому мешает?

Во-первых, неумение задавать вопросы, обеспечивающие информативные ответы. Во-вторых, барьеры коммуникаций, которые искажают смысл и ведут к потере информации.

Таким образом, для манипулятора критериями оценки полученной информации являются: полнота и точность, достоверность, полезность, новизна, своевременность, необходимость реагирования.

Кроме всего названного выше, манипулятор никогда не допустит наиболее типичных ошибок ведения телефонных разговоров, а именно:

- не поднимает трубку сразу после первого звонка;
- не кричит в трубку, думая, что собеседник плохо его слышит, порождая шум собственным же криком;
- не говорит традиционное «алло», совершенно не содержащее информации;
- не грубит, если абонент попал не по адресу;
- не набирает номер, если звонили ему и связь прервалась;
- долго не молчит, создавая впечатление, что вас разъединили;
- не говорит о вопросах, не подлежащих оглашению;
- не занимает долго телефон, потому что он нужен и другим;
- разговаривает так, чтобы не мешать окружающим;
- вначале представляется, а затем говорит имя человека, который ему нужен.

Вот почему для манипулятора деловитость, краткость, точность, уважительность, благодарность — элементарные правила телефонного общения.

Во многих случаях манипулятору приходится вести международные телефонные переговоры. И здесь он поступает по-своему, учитывая все нюансы и особенности психологии людей дальнего и ближнего зарубежья.

Манипулятор четко знает, что для ведения междугородных телефонных разговоров особенно важны краткость (говорить только по существу), точность и четкость изложения вопроса. При заказе междугородного разговора он обязательно учитывает разницу во времени.

У манипулятора существует ряд правил подготовки телефонного разговора и такой его организации, которая помогает в оптимальное время получать максимум информации.

В частности, отмечает в календаре, когда планируется разговор, с кем и на какую тему. На отдельном листке набрасывает примерный план разговора. Четко представляет, каков должен быть тон и стиль разговора, так как это небезразлично для его результатов. На листке бумаги перечисляет фамилии, даты, цифры, которые могут понадобиться при беседе, чтобы не бегать за справкой и не заставлять собеседника ожидать. Выбирает оптимальное время, когда удобнее всего позвонить, не создавая человеку дополнительных трудностей. Манипулятор нередко может сэкономить много времени, если заранее знает, кто наиболее компетентен в интересующем его вопросе.

В зависимости от эмоционально-психологических особенностей собеседника манипулятор использует следующие психотехнологии.

С настойчивым/требовательным собеседником. Использует свое умение слушать. Это помогает манипулятору

понять, чего требует собеседник. Противопоставляет настойчивости собеседника свою настойчивость, но при этом старается быть «на шаг сзади». Пользуется закрытыми вопросами, чтобы контролировать ход разговора. Старается быть доброжелательным, но точным и прямым в своих высказываниях. Старается всегда быть вежливым.

С агрессивным собеседником. Внимательно слушает и старается понять, что его волнует. Устанавливает контакт, высказывает свое сочувствие и сожаление в общем плане. Предлагает план действий и способы его осуществления. Сохраняет хладнокровие и не поддается настроению собеседника. Всегда старается быть вежливым.

С разговорчивым собеседником. Задает закрытые вопросы. Следит за паузами в разговоре. Не поддается собеседнику, не позволяет ему втянуть себя в долгий разговор.

С пассивным собеседником. Принято считать, что с собеседником такого типа, как правило, легко договориться. Доброжелательность, вежливость, точность в высказываниях манипулятора в диалоге с таким собеседником этому способствуют.

Следует подчеркнуть, что манипулятор старается соблюдать пунктуальность при международных телефонных разговорах. Ведь рабочее время собеседника может быть расписано по минутам, и, опоздав со звонком, можно нарушить все его расписание.

Телефонные переговоры с зарубежными странами требуют знания манипулятором некоторых традиций, обычаев, особенностей образа жизни.

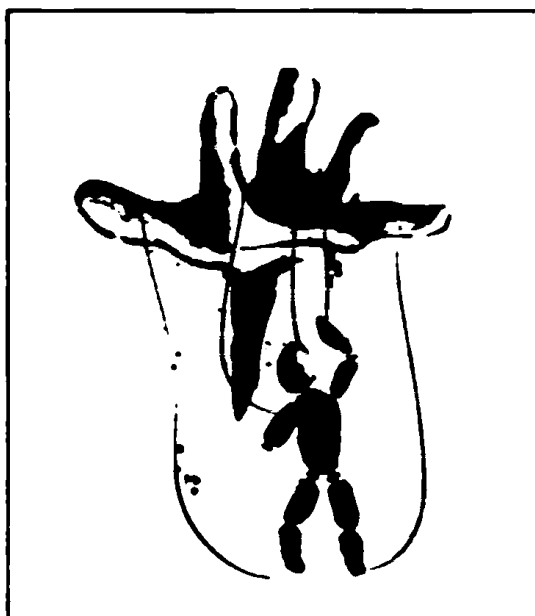
Например, французы, как и немцы, приступают к делам раньше британцев, но они намного чаще прерываются на «рабочие завтраки». Обеденный перерыв здесь начинается в 12:00 против 13:00 у англичан.

До англичан трудно дозвониться в 9:30 и после 17:30, даже если они на рабочих местах — в эти часы телефоны отключают. Прежде чем звонить британским коллегам в конце рабочего дня, надо заранее выяснить, есть ли у них прямая телефонная связь с кабинетом.

В Турции бизнесмены и служащие придерживаются примерно того же распорядка дня, что и британцы.

В Италии, чтобы связаться с собеседником, звонить следует исключительно утром, с 8:00, после полудня любые попытки могут быть бессмысленны.

Таким образом, телефон является неотъемлемым атрибутом современного человека, который находит применение как в бытовой, так и в профессиональной сфере. Именно соблюдение правил, владение техниками ведения телефонных разговоров и обязательный учет при этом психологических особенностей характера собеседника неизменно будут способствовать успеху манипулятора. Что у него с успехом и получается.



ГЛАВА 5

ПСИХОТЕХНОЛОГИЯ РАСПОЗНАВАНИЯ МАНИПУЛЯТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

СКРЫТОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА КЛИЕНТОВ ТУРКОМПАНИЙ

Как распознать скрытое психологическое воздействие на клиентов со стороны туристических компаний, занимающихся таймшером¹?

¹ Таймшер — вид туризма, когда путешественник вступает во владение неким имуществом (так называемые «студио» — номера гостиничного типа) в зоне желаемого отдыха (обычно за рубежом), что дает ему возможность ежегодно в удобное для него время там отдыхать.

Все начинается с того, что вас всеми доступными способами пытаются привлечь на так называемую «презентацию».

Обычно к вам подходит человек и просит принять участие в опросе — ответить на вопросы анкеты. Опросы проводятся чаще всего на различных выставках, фестивалях, иногда в супермаркетах, где для посетителя появление «зазывалы» является неожиданным. К мужчинам обычно подходят девушки и наоборот. Неопытные «зазывалы» проходят «стажировку» под наблюдением опытных работников компании, которые также контролируют весь процесс.

В ходе опроса вам обещают выигрыш приза за участие в так называемых маркетинговых исследованиях или социологических опросах. При этом приводится целый перечень необходимых в любом домашнем хозяйстве предметов. Кстати, при заполнении анкеты вас просят указать домашний или сотовый телефон, чтобы в случае выигрыша сообщить об этом.

Затем следует телефонный звонок домой с информацией о выигрыше: «Вы выиграли приз, но какой — узнаете, только побывав на презентации». Для «удобства» по вашему желанию встречу могут перенести на другое время: «Только для вас осталось одно место в четверг».

На презентацию можно прийти только с мужем (женой), причем на входе проверяются паспорта (о необходимости их принести с собой приглашенный предупреждается по телефону). Это делается для того, чтобы было легче манипулировать поведением приглашенных (если жена согласна, то мужу намного легче также согласиться).

На презентации одновременно присутствует мало пар (примерно 12), к каждой паре при входе прикрепляют персонального консультанта, которого в момент регистрации

определяет более опытный работник. Этот консультант сопровождает прикрепленных клиентов практически везде.

Все, что организаторам нужно на данном этапе презентации, — это вызвать заинтересованность у приглашенного: ему обещан бесплатный подарок, а он, в свою очередь, должен пожертвовать своим временем (презентация длится около 3 часов).

Далее следует прием, который очень широко используется в рекламе, когда, например, вас убеждают сделать что-то такое, что 25 миллионов человек делают каждый день. Для этого показывается большое количество фотографий людей (несколько альбомов), уже побывавших «там» с помощью этой компании. На многих фотографиях стоят благодарственные надписи в адрес этой «чудесной компании».

Для того чтобы человек устал и не мог в дальнейшем адекватно оценивать ситуацию, во время презентации звук при показе видеофильмов делается значительно громче, чем надо. У приглашенных это часто вызывает протест и просьбы уменьшить звук, но «так надо».

Во время презентации обязательно показывается видеофильм, рассказывающий об отдыхе с помощью данной компании широко известным обществу людей. Таким образом человека убеждают сделать что-то, что он не очень хочет делать, но «так ведь делают известные и авторитетные люди!»

Затем следует прием, которым в последнее время все чаще пользуются продавцы. Суть его в том, что если человек дал согласие на «мелочь», то последовательно его можно вывести на согласие «по-крупному». С этой целью задаются тривиальные вопросы типа «Хотели бы вы так отдохнуть?», «Если бы у вас было много денег, вы бы так отдыхали?» и т. п. Ответы на эти вопросы записываются ра-

нее прикрепленным консультантом на специальном листике и затем используются для давления на человека («Вот вы ответили “да”, почему же вы отказываетесь?»).

Вот и получается: для того чтобы получить приз, вначале необходимо выкупить путевку. Приглашенному называют внушительную сумму денег, которую он должен уплатить за такой отдых. Затем делаются уступки в виде 20 %-ной скидки, причем «только для вас».

Обман людей при проведении такой презентации заключается в следующем.

Розыгрыш призов. Сам розыгрыш практически отсутствует, все подстроено так, чтобы клиент выиграл тот приз, который нужен компании в данный момент. Вариантов проведения «розыгрыша» призов довольно много, часто используется компьютерная техника (ведь «выбрал компьютер, а не работник компании»), однако суть всегда одна: если клиент согласился на крупную покупку, то выигрыш может быть значительным, а если нет, то выигрыш практически всегда один — бесплатная путевка этой же компании.

Бесплатная путевка, которая на деле оказывается вовсе не бесплатной. Причем после «выигрыша» оформление этой путевки происходит даже без согласия клиента — подразумевается, что он не возражает (это подталкивает приглашенного к принятию этой услуги). Фирма берет на себя (за счет клиента, разумеется) расходы на оформление виз, страховок, билеты в оба конца и т. п. Позже оказывается, что если бы человек оформлял все сам, то заплатил бы в 1,5 раза меньше.

Подсадные утки. Примерно четверть присутствующих — это постоянные люди, в задачи которых входит личным примером подтолкнуть остальных к заключению договора. Эти пары всем своим видом показывают заин-

тересованность (задают много вопросов, выкрикивают с места и т. п.), оформляют договор — это объявляется громко, во всеуслышание. Часто при этом распивается шампанское и слышатся громкие поздравления.

Дезинформация. Информация преподносится таким образом, что приглашенный считает, будто он покупает (кстати, платит довольно большие деньги) часть дома за границей, а на самом деле в подавляющем большинстве случаев он не владеет ничем. Также приглашенным объясняют, что «скидки только сейчас и только вам, завтра такого снижения цен уже не будет», хотя презентации проводятся каждый день и всем говорится то же самое.

Утаивание информации. При объяснении сути в ходе презентации расходы на ремонт вашего здания обычно утаиваются.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ ВЕРБОВКИ В ЗАКРЫТЫЕ КЛУБЫ

Первый этап — завлечение. Прежде чем «обратить человека в свою веру», необходимо найти этого самого человека. Поиск проходит в основном среди знакомых члена клуба. Причем время знакомства (школа, институт, одно из мест работы) значения не имеет. У потенциальной жертвы вдруг в поле зрения может оказаться «случайно» его очень давний знакомый, с которым длительное время он не общался. Этот знакомый (знакомая) при встречах всем своим видом демонстрирует свой достаток, подчеркивая при этом, что все это благодаря клубу. Но механизм этого чудесного обогащения держится в тайне, давая потенциальной жертве самой домыслить подроб-

ности. Затем происходит либо приглашение на встречу с членами клуба («Посмотришь, как мы там»), либо в момент совместной прогулки предлагается «заглянуть на огонек в клуб».

Второй этап — начало презентации. С первых минут человек (жертва), пришедший впервые на «случайную» встречу, попадает в специально созданную среду, которая призвана вызвать у него резкое повышение самооценки.

На входе человек видит охрану: «Если есть охрана, значит, мероприятие серьезное».

Мероприятия обычно проводят в помещениях, вызывающих чувство уважения к организации (концертный зал и т. п.).

Перед залом, где будет происходить основное действие, играет нанятая организаторами группа классической музыки (часто ли среднестатистический человек слышит классическую музыку «вживую»?).

С новичком постоянно общаются минимум два «старожила», которые не оставляют его одного ни на минуту. «Старожила» стараются развлечь гостя в минуты ожидания, но при этом подробности того, о чем будет вестись речь, упоминаются лишь вскользь — тем самым интерес у «гостя» подогревается.

«Сопровождающие», «старожила» и все люди с бейджами подчеркнуто хорошо одеты, что вызывает у человека (будущей жертвы) ощущение праздника.

Регистрация гостя происходит очень быстро, без формальностей, с выдачей ему временного бейджа (у всех «старожилов» постоянный бейдж с указанием имени и отчества). Это на подсознательном уровне вызывает у новичка желание стать таким же, как все, то есть получить такой же постоянный бейдж.

Входной билет в зал (место проведения основного действия) приобретается только по списку («Как все здорово организовано, никто посторонний не войдет», — зачастую думает приглашенный).

Обращения типа «Дамы и господа», «Сегодня собралась очень почтенная публика», «Мы выбрали вас» способствуют повышению самооценки гостей.

В фойе обязательно находится небольшое кафе, где продают спиртные напитки, сигареты, кофе и т. п. Сочетание этих факторов вызывает у новичка (на подсознательном уровне) ощущение солидности организации, в которую и он впоследствии имеет шанс вступить; чувство небольшого, но все же праздника, ведь происходит что-то такое, чего с ним ранее не случалось; ожидание чего-то хорошего, что может (и должно, по его мнению) с ним случиться.

Третий этап — презентация — начинается с рассаживания гостей в зале. Каждый гость садится на любое место, но справа и слева от него сидят «старожилы», гость оказывается как бы отрезан от других. Это дает организаторам возможность более эффективно и целенаправленно проводить психологическое воздействие на новичка, так как в зале новичков только одна треть от общего количества, остальные — это члены клуба.

Перед началом в зале играет ритмичная музыка. В определенный момент все «старожилы» начинают хлопать в ладоши в такт этой музыке, приглашая новичка делать то же самое. Затем все встают (и новичок тоже), продолжая хлопать. Гостю объясняют, что это гимн клуба (разве можно сидеть, когда играет гимн?).

Появляется ведущий со счастливой улыбкой на лице, который некоторое время вместе со всеми хлопает, подчеркивая свое единение с залом. (Ведущий — это специ-

ально подготовленный член клуба, обученный поддерживать контакт с аудиторией, умеющий шутить и т. п.)

Начинается убеждение вновь пришедших в том, что в нашей стране можно абсолютно легально заработать около 1000 долларов США в месяц, при этом не продавая и не производя абсолютно ничего.

Для усиления эффективности воздействия на новичков ведущий просит гостей как можно больше записывать в блокноты (продажа ручек и блокнотов производится перед началом в фойе).

Вновь пришедший человек, слушая ведущего, постоянно видит таблицу, на которой отображена схема «зарабатывания» с указанием приличных сумм.

Ведущий постоянно обращается к залу, причем самыми активными слушателями являются «старожилы», которые громко с места выкрикивают необходимые фразы. Естественно, новички постепенно включаются в эту игру.

После окончания первой части снова происходит приветствие с гимном, с обязательным вставанием и хлопанием в такт музыке.

Отмеченные факторы активизируют у новичка (конечно же, на неосознаваемом уровне): желание иметь много денег, не затрачивая при этом усилий; ощущение своей неполноценности, ведь до сих пор он не смог так работать и зарабатывать; у него создается впечатление, что выступающие ораторы и «старожилы» по-неземному счастливы, что, в свою очередь, вызывает желание присоединиться к ним.

Четвертый этап — продолжение презентации — начинается с перерыва, во время которого новичок с разных сторон слышит высказывания «старожилов» относительно их благополучия, сожаления о том, что не все понимают, в чем их счастье и пр.

Вторая часть презентации проходит примерно в той же обстановке, но ведущий меняется. На этом этапе воздействия ведущий использует:

- психологический прием «якорь». Ведущий громко и ритмично произносит: «Каждый может заработать 300, 400, 700 долларов» — и все в зале хлопают в такт этим словам;
- психологический прием, который иногда называют «выбрасывание высокого мяча». Когда впервые упоминают сумму вступительного взноса, называют очень большое число (в десять раз больше необходимого). Через некоторое время ведущий поправляет себя и называет намного меньшую сумму, вызывая вздох облегчения у новичков.

Для концентрации внимания на необходимых мыслях в нужное время «ломается» звуковоспроизводящая, проецирующая и другая аппаратура.

Для наглядного представления причин провала различных «финансовых пирамид» рисуются схемы, согласно которым финансовая основа данного клуба является устойчивой и «...не рухнет никогда».

Затем следуют выступления «старожилов» (которые являются представителями всех слоев населения — «людьми из народа»), рассказывающих о своем счастливом «избавлении от бедности».

Периодически ведущий просит встать со своих мест тех, кто «заработал достаточно в клубе», — при этом встает подавляющее большинство. У новичка создается впечатление, что все вокруг него «могут же, а я что, хуже?».

В конце данного этапа осуществляется заполнение новичками специальных анкет (с указанием фамилии, имени, отчества, возраста, образования, места жительства). После сдачи заполненной анкеты громко в зал про-

износится: «Давайте поприветствуем нового члена нашего клуба!» При этом обязательно пожимают ему руку.

Для усиления эффекта после окончания заполнения анкет в зал сообщается информация о том, что именно сегодня почти все (обычно 90—99%) дали согласие на вступление в клуб.

В результате такого массированного воздействия на человека у него:

- происходит смещение актуальных потребностей в сторону членства в клубе (ведь до этого новичок не хотел становиться членом этого клуба и платить за вступление деньги);
- активизируется желание иметь много денег при минимуме усилий;
- активизируется желание отдыхать так, как он никогда не отдыхал, а только мечтал;
- появляется желание быть в кругу новых друзей, которые научат, помогут, поддержат.

Заключительный этап вовлечения новичков в клуб — *индивидуальное собеседование*, которое проводит специально подготовленный «старожил». Собеседование происходит не по общей схеме, а с применением индивидуального подхода, с учетом образования и жизненного опыта человека.

Напомним, что все это занимает около 5—6 часов (почти полный рабочий день!). После такого массированного воздействия действительно основная часть новичков едет домой или к друзьям за деньгами, которые с радостью отдает за членство в данном клубе. Многие из них через непродолжительное время понимают свою ошибку, но договор построен так, что вернуть ничего практически невозможно. Заявления в правоохранительные органы успеха не приносят, так как состав преступления

в том, что человек сам, добровольно отдал деньги, найти крайне сложно.

ТОРГОВЛЯ ЛЮДЬМИ

В последнее время нелегальный вывоз наших людей в другие страны под различными предлогами стал настолько распространенным, что этому явлению дали специальный термин — *траффикинг* (*трэффикинг*) (от англ. *trafficking* — торговля), который означает не что иное, как работорговлю.

Прежде всего стоит разобраться в том, для чего людей продают за рубеж — там что, своих не хватает? Приведем наиболее типичные цели продажи людей за рубеж.

1. Использование жертвы траффикинга (в основном женщины) в качестве главного героя в снаффах (видеофильмах, в которых показаны реальные пытки или убийства).
2. Принудительное рождение детей. Часто после рождения ребенка (особенно мальчика) женщину перепродают либо умерщвляют.
3. Принудительный домашний труд (работа прислугой). Домашней прислуге часто приходится сталкиваться с противоречивыми требованиями и грубостью со стороны членов семьи работодателя. Иногда кто-либо из членов семьи требует оказания сексуальных услуг. Зачастую работодатели забирают документы, запирают прислугу в доме, платят мизерную заработную плату или совсем не оплачивают ее труд.
4. Принудительный труд на подпольных предприятиях. Не секрет, что существует масса предприятий, которые работают нелегально. На этих предприятиях трудятся в подавляющем большинстве эмигранты, рабо-

тая под контролем вооруженной охраны, в полной изоляции от внешнего мира.

5. Трансплантация органов.
6. Использование в вооруженных конфликтах.
7. Принудительная работа в секс-индустрии.

Названные выше цели продажи людей за рубеж не только объясняют, почему используются нелегалы-иностранцы, но и разрушают представление о том, что продают в рабство за рубеж только женщин. Это могут быть и мужчины, и дети.

Сам процесс продажи людей за рубеж можно разбить на несколько этапов.

Этап первый — завлечение. Целью этого этапа является пробуждение интереса у жертвы к возможности много и не очень обременительно заработать. Наиболее часто встречающийся вариант предлагаемых рабочих мест — бары, гостиницы, уход на дому за престарелыми представителями среднего класса, стриптиз, а то и просто бордели.

Этап второй — оформление. На данном этапе происходит:

- закрепление появившегося у жертвы интереса, убеждение ее в том, что «там не жизнь, а малина»;
- составление договора, который часто написан либо на языке будущей страны пребывания (жертва обычно не знает этого языка) с не совсем правильным переводом (перевод производится обычно устно, нигде не фиксируется, и, как говорится, претензии не принимаются), либо мелким шрифтом дописаны какие-либо дополнительные условия (жертва в подавляющем большинстве случаев не обращает на эти приписки внимания);
- помощь в оформлении заграничного паспорта, визы и прочих необходимых для выезда за рубеж документов.

При этом жертва привыкает к тому, что ее документы оформляет кто-то другой, а не она сама. В дальнейшем у жертвы уже не вызывает подозрений отбор у нее под каким-либо предлогом документов.

Этап третий — переправка. Каналы переправки «живого товара» за рубеж довольно хорошо отработаны. Транспортировка осуществляется обычно самым дешевым видом транспорта — автобусами. Желаящие заработать едут либо в одиночку, либо в составе групп (под видом людей, совершающих шоп-туры или туристические поездки). В первом случае женщины действуют на свой страх и риск, во втором группу сопровождает посредник, получающий свою часть суммы от торговой сделки между продавцом и покупателем. После пересечения границы он передает людей местному хозяину и следит за тем, чтобы его подопечные были доставлены по назначению. В этот период под различными предложениями производится отбор всех документов, прежде всего паспорта («Вы же не знаете, куда идти оформлять, а мы вам поможем»).

Этап четвертый — работа. Жертва сталкивается с необходимостью выполнять все требования работодателей с одновременным выполнением работы, для которой ее доставили в данную страну. На этом этапе жертву ставят в такие условия, которые резко повышают ее зависимость от нового владельца: документы не выдают, они остаются у работодателя; происходит переселение в помещение с меньшими удобствами или с отсутствием таковых; изменение вида оказываемых услуг на сексуальные услуги; угрозы и различные наказания за непослушание; невозможность общения с близкими, правоохранительными органами страны пребывания, жителями этой страны (за исключением клиентов); перепродажа женщин

другим хозяевам (часто в другую страну) либо обмен (цена женщины — \$500—2000, месячный доход от ее эксплуатации — \$4000—15 000). Это делается по нескольким причинам: окончательно сломить волю к сопротивлению жертвы; «повысить качество оказываемых услуг» за счет появления новых женщин; предотвратить попытки бегства, если женщина выучила язык страны пребывания и установила с кем-либо тесные контакты; с целью противодействия правоохранительным органам, особенно в случае поиска женщины через Интерпол.

АФЕРА «ГЕРБАЛАЙФА», ИЛИ МНОГОУРОВНЕВЫЙ МАРКЕТИНГ

В наше время существуют организации, в которых превозносится культ благополучия и богатства, звучат громкие, навязчивые обещания успеха, которые принесет вступление в организацию, компанию, клуб. Такие организации называют *коммерческими (или индустриальными) культурами*. Типичные примеры подобных организаций — «Гербалайф», «Амвэй» («Am-way») и подобные им, функционирующие по принципу пирамиды, или, как они сами это называют, многоуровневого маркетинга.

Один из признаков пирамид — это то, что людям обещается прибыль не только (и не столько) от торговли, сколько от вербовки в организацию новых людей. Каждому члену обещается процент от всех продаж, совершенных теми, кого они приведут в организацию. И характерно, что одно из первых заданий, которое дается желающим вступить в коммерческую организацию, — это составить список (с адресами и телефонами) всех знакомых, которых они могли бы попытаться привести в фирму.

Каким же образом происходит привлечение новых членов организации? В целом сам процесс напоминает тот, о котором было рассказано в двух предыдущих статьях книги. Но есть и отличия. Человек, пришедший на собрание «Гербалайфа» в арендованный ими зал, вначале слышит оглушительную музыку. Все приплясывают, подпрыгивают в такт, вместе скандируют. Психологи отмечают, что такая подготовка (разогрев) делает человека гораздо более внушаемым.

В какой-то момент музыка резко смолкает, на сцену выходит человек и начинает говорить. Он говорит русскими словами, но совершенно не по-русски — с английскими интонациями и английским синтаксисом. И все гербалайфовцы на собрании, выходя на сцену, говорят именно так, совершенно одинаково. При этом никто из них не умеет говорить по-английски. Говорят примерно следующее: «Здравствуйте, мы очень рады приветствовать вас тут, здесь. Как хорошо, что вы пришли, мы очень рады, что вы тут, здесь, сегодня. Первый раз в жизни вы сделали правильный выбор! Мы поздравляем вас, что вы его сделали, показали мудрость и пришли к нам сюда. Это прекрасно, это потрясающе! Это ваш первый шаг на пути к успеху, здоровью и процветанию. Еще раз поздравляем вас!»

Дальше начинается пересказ «Хороших новостей», или «Евангелия от Гербалайфа»: об американце Марке Хьюзе, мать которого была голливудской актрисой. Ей нужно было похудеть на 20 кг, и она потеряла эти 20 кг, сыграла свою роль, получила «Оскара», но потом умерла, потому что диета была не та. И Марк Хьюз, благородный человек, поклялся, что найдет средство, чтобы все могли худеть и не умирать. Он отправился в Гималаи, общался там с мудрецами и нашел некий Продукт, который дает человеку силы, бодрость, здоровье — сразу все на

свете. Вернувшись домой, он обнаружил там свою единственную бабушку при смерти: она едва могла открывать рот. Хьюз насыпал ей в рот немного своего средства, и на следующий день бабушка уже плясала польку и торговала этим средством по всему Лос-Анджелесу.

«И вот, наконец, я рад, что вы уже приобщились к нашей избранной группе, несущей миру такое чудодейственное средство. Пусть встанут и подойдут ко мне те, кто может рассказать о происшедших с ними чудесных, восхитительных, потрясающих переменах».

И тут на сцену начинают один за другим выходить люди. Выступления гербалайфовцев строятся приблизительно так: «У меня был туберкулез (или язва, или половина печени отрезана), гайморит, радикулит и инфаркт миокарда, а сейчас я начал принимать Продукт, принимаю его три недели — и посмотрите, какой я! Я уже абсолютно здоров! Кроме того, я стал в три раза умнее и энергичнее прежнего! Наконец-то у меня началась абсолютно новая жизнь! И все это благодаря Продукту!» Человек говорит все громче, подпрыгивает, приплясывает, а некоторые даже вопят, воздевая руки кверху: «Спасибо тебе, Продукт! Ты изменил мою жизнь. Это здорово! Это великолепно! Это потрясающе!»

Итак, что же мы видим: замкнутый круг, собственный язык (жаргон), отрыв от всего внешнего мира, черно-белое восприятие действительности, чувство избранности и элитарности, чувство некоего спасительного знания, миссии, которую они несут миру. У гербалайфовцев даже есть лозунг: «*Our mission is nutrition!*» — «Наша миссия — питание!» Для таких организаций характерно и изменение системы ценностей, когда признаются только ценности внутригрупповые.

Все эти методы объясняются очень просто. «Гербалайф» — коммерческая организация, построенная по типу

финансовой пирамиды, в которой богатеет только верхушка — весьма ограниченное число людей. Как привлекать и держать остальных? Есть некий препарат, при помощи которого человек то ли похудеет, то ли нет. Его состава мы не знаем. Можно предположить, что, как и во многих подобных средствах, в нем содержится ряд амфетаминов — далеко не безвредных субстанций, ускоряющих обмен веществ (и способных вызывать привыкание). Человек купил гербалайфовские препараты, похудел или не похудел. А дальше что? Дальше он может узнать, что препарат, оказывающий по меньшей мере такое же воздействие, но лицензированный и произведенный известной фирмой, продается в магазине и стоит дешевле продукции «Гербалайфа».

Но фирма, предвидя этот этап, предупреждает, что, помимо похудения и улучшения здоровья, человек может стать сказочно богатым, если будет распространять «Гербалайф». Он будет зарабатывать, сам торгуя Продуктом, но главное — он будет получать процент от каждой продажи, совершенной завербованными им новыми дистрибьюторами (распространителями) «Гербалайфа». Так потенциальные клиенты покупаются на приманку.

Человек покупает Продукт, поначалу продает его всем своим знакомым и родственникам (потому что его нужно покупать за свои деньги, а потом уже перепродавать) — ну а потом? Вся квартира завалена препаратами фирмы «Гербалайф» — куда их девать?

И тут включается третий элемент: ладно, вы не похудели и не разбогатели, но зато вы член замечательной организации избранных, которая несет миру просвещение и освобождение. То есть вместо здоровья и богатства подсовывается идеология. Более того, уверяют вас, разбогатеть вы можете, только если искренне верите в уникаль-

ность фирмы и чудодейственность препарата. Тогда у вас все получится. Вот видите, как все замечательно получается у вашего коллеги? Если пока не выходит у вас, вы сами виноваты. Вложите больше веры, больше денег, больше труда в распространение Продукта — и ваши усилия будут вознаграждены. Но отдать нужно всего себя без остатка. Ведь вначале вам удавалось распространять Продукт и хорошо зарабатывать? Это потому, что у вас была мотивация, а сейчас вы ее утратили. Предлагаем вам записаться на курсы (семинары) по повышению мотивации. Конечно, за курсы вам придется немного заплатить, но зато вы вскоре начнете зарабатывать так много, что все ваши затраты окупятся сторицей. Ведь вы уже так близки к богатству и процветанию... Неужели, практически держа птицу счастья в руках, вы ее отпустите?

Приблизительно так учат дистрибьюторов «продуктов», распространяемых коммерческими культурами. Посещение этих курсов или семинаров несколько раз в неделю — одно из необходимых условий членства в организации. При помощи таких семинаров коммерческим культурам удается контролировать сознание своих членов, и выходит, что если вначале человек покупает «продукт» с идеологической нагрузкой, то в конце концов он уже платит деньги за идеологию в чистом виде. В этом смысле нагляднейшим примером коммерческого культа является сайентология¹, никогда ничем, кроме идеологической нагрузки, не торговавшая.

И наконец, нужно помнить о существовании такого общечеловеческого свойства: чем больше люди вложили

¹ Сайентология (от англ. *scientology*) — название религиозного учения последователей Л. Р. Хаббарда. В официальных текстах сайентологов название этого культа трактуется как «поиск истины».

во что-то материальных средств, сил и здоровья, тем труднее им выйти из системы. Так было, например, с МММ, с Мавроди, который всех жестоко обманул. Трудно признаться человеку, что он совершил глупость. Все, что он вложил в организацию, держит его в ней.

ВИДЫ МОШЕННИКОВ

Мелкие мошенники

Мошенничество сопровождает человеческое общество на протяжении всей его истории, причем с развитием общества мошенничество становится все более изощренным и проникает в различные сферы социальной жизни: массовый обман вкладчиков в различных акционерных обществах, трастовых компаниях и страховых фондах, обман покупателей, фиктивное предпринимательство и многие другие формы криминального обмана, причиняющие ущерб, который не поддается подсчету.

С точки зрения юриспруденции, мошенничество — это завладение индивидуальным имуществом граждан или приобретение права на имущество путем обмана или злоупотребления доверием.

Общими чертами различных видов мошенничества является следующее: широкое использование преступниками психологических методов воздействия на своих жертв; отсутствие знаний у жертвы об истинных целях преступников; жертва добровольно, без всякого осознаваемого ею принуждения отдает необходимые преступнику ценности; использование мошенниками так называемых «подставных» — вроде бы случайных людей, оказавшихся «случайно» на месте совершения преступления; в большинстве

случаев «работа» группой с четким распределением ролей; редкое использование мошенниками дополнительных сложных устройств, вещей и т. п.

Зачастую отношение к мошенникам не всегда однозначное, ведь они «наказали» человека, который хотел «на халяву» получить какую-то выгоду.

Основные лица в мошенничестве — это так называемые подставные участники мошенничества. Главное требование к ним — вызвать доверие к себе со стороны жертвы.

Распознать таких «подставных» достаточно легко.

Итак, во время *уличной игры, при всех видах «лохотрона»*, они такие:

- возраст обычно такой же, как у жертвы, или старше, так как «случайный» молодой человек (девушка) у многих вызывает подозрение. Иногда подставной игрок значительно старше жертвы, что приводит к недооценке жертвой возможностей этого «случайного» игрока;
- одет не очень броско, а зачастую бедно, чтобы своим нереспектабельным видом показать, что денег у него немного: его можно без труда, повысив ставку, обыграть;
- поведение его призвано в данной ситуации создавать атмосферу честной азартной игры. Форм такого поведения много, и его эффективность зависит от мастерства «подставного». Для подчеркивания стиля «человек из толпы» часто в руках держит что-то обыденное: пластиковый пакет, из которого торчит хлебный батон, сумку, в которой лежат продукты, и т. п. В случаях *так называемых «коридорных» афер*:
- возраст «подставного» соответствует занимаемой им должности (вернее, той должности, которую он должен занимать по легенде организаторов); обычно это люди среднего или старшего возраста;

- одежда соответствует статусу, который «подставной» должен продемонстрировать. Для подчеркивания статуса «важного человека» иногда используется небольшое вспомогательное «оборудование» — например, если это лечебное учреждение, то «подставной» одет в белый халат, на шее висит фонендоскоп; если это ВУЗ, то «подставной» может иметь яркий бейдж (естественно, не со своей фамилией) и т. п.;
- поведение «подставного» также должно убедить жертву в значимости «исполнителя»: он при «случайной» встрече в коридоре учреждения подходит к «исполнителю» со словами приветствия либо отводит его на несколько секунд в сторону (естественно, на глазах у жертвы) для сообщения важной информации и т. п.

Лохотронщики

Один из очень распространенных видов уличного мошенничества — азартная игра. Явление это само по себе рассчитано на разжигание в человеке страсти к легкой наживе. В такой игре, по сути, отсутствует элемент случайности, потому что затевают ее шарлатаны с заведомой целью обмануть, оставить без копейки в кармане простодушных граждан. Лохотронщики, как правило, работают группой с хорошо отрепетированными ролями. Подавляющее большинство игр проходит в несколько этапов.

Первый этап — заманивание, цель которого — незаметно вовлечь человека в игру, в ходе которой он, естественно, будет обманут.

Так, на улице могут остановить якобы на секунду для того, чтобы крутануть барабан «экспресс-лото», бросить игральные кости, «поднять» карточную колоду, рассу-

дить спор: срочно нужен, мол, кто-то справедливый и незаинтересованный.

Наперсточники предлагают просто так, без денег, ради спортивного интереса угадать, где находится шарик. В зале ожидания аэропорта, в купе поезда, на пляже жертву могут пригласить сыграть в самого примитивного «дурака» — вроде бы просто для приятного времяпрепровождения.

Самые общие признаки заманивания — видимое отсутствие опасности, хорошо разыгранная случайность. На данном этапе человеку кажется, что он полностью контролирует ситуацию и в любой момент может из нее выйти.

Второй этап — побуждение, цель которого — побудить принять участие в разыгрываемом действе, заинтересовать жертву, убедить ее в близкой удаче.

Позволив остановить себя на улице (чтобы, например, бросить за кого-то игральную кость или крутануть барабан), прохожий тут же оказывается свидетелем того, как такой же, как он, «случайный человек» вдруг просто так получает немалую сумму. Обезумев от радости, тот предлагает поставить за нашего прохожего деньги на кон. Все происходит стремительно: прохожий еще раздумывает о том, принять ли это предложение, а выигравший уже отдает деньги «старшему» и исчезает — его роль закончена. Другие участники, вдруг оказавшиеся рядом, подсовывают прохожему карточку с цифрами и кубики, торопят его сделать бросок, который оказывается удачным: выпадает счастливое число. Страсти разгораются, наш прохожий входит в раж и, как правило, теряет контроль над собой, ведь выигрыш у него почти в руках.

Третий этап — игра. Сценариев развития событий на этом этапе довольно много. Основным является то,

что действия преступников направлены на усыпление бдительности жертвы и выманивание у нее как можно большего количества денег.

Один из игроков сообщает, что и ему выпало счастливое число. «Старший», или «ведущий», делает вид, что несказанно удивлен. «Это очень редкий случай», — говорит он. И затем сообщает, что для такого варианта есть определенное правило: надо добавить денег на кон и продолжить игру. Если прохожего судьба свела с наперсточниками, здесь может появиться как бы совершенно сторонний «правдоискатель»: он якобы заметил, что выигравший подглядел, куда спрятан шарик, и необходимо переиграть. Наступает знаменательный момент: на сцене появляются реальные деньги жертвы. Деньги пока небольшие: в картах это может быть всего-навсего мелочь, в наперсточной игре — половина тоже маленькой ставки. В «экспресс-лото» может быть неожиданно объявлено новое правило — например, выкупить жетон и т. д. Жертва и другой игрок, которому «выпало» такое же счастливое число, должны повышать ставки («бороться деньгами», пока у одного из них не кончится их запас) или «заравнять», а потом еще раз крутануть барабан. Повышение ставок — искусный спектакль, в котором прохожему должно каждую минуту казаться, что соперник вот-вот поставит последний рубль.

Четвертый этап — расставание. Главная задача — максимально оттянуть момент, когда клиент догадается о безвыходности ситуации, и выбить из него не только все деньги, но и все, что при нем имеется ценного: часы, обручальное кольцо и т. д. Жертве все время кажется, что вот-вот удастся отыграть хотя бы часть. В критическую минуту из «зрителей» может появиться помощник, готовый разделить с прохожим тяжесть борьбы. Однако конец игры не за горами, и ее организаторы к нему готовы. Для них не будут

неожиданностью угрозы или какие-либо активные действия жертвы. На этом этапе, в зависимости от действий жертвы, могут подключиться ранее не обнаружившие себя другие участники — так называемая «группа прикрытия».

Последние кубики (шар, карты, наперсток) падают на стол — и выигравший сразу исчезает с деньгами. Если прохожий пытается его задержать, его могут мгновенно и сурово «привести в чувство». Но чаще всего, пока он осмысливает происшедшее, исчезают игроки и зрители, карты и игровой стол.

Аферисты — «юридические лица»

Наиболее распространенные способы мошенничества в этом случае следующие.

1. Покупатель оплачивает товар и просит поставщика доставить его на склад по такому-то адресу. Поставщик доставляет товар, а через день покупатель предъявляет претензию — почему товар не доставлен? Оказывается, что по указанному адресу находятся два склада, один из которых, склад покупателя, нарочно был заперт и лишен всех опознавательных знаков, а второй, мошеннический, естественно, открыт. Разбирательство, само собой, ни к чему не приводит, так как и фирма, которая приняла товар, и сам товар на следующий день исчезают.
2. Использование так называемых «юридических бомб». Например, договор подписывается директором фирмы, который по ее уставу подписывать такие договора не имеет права. В результате сделка признается арбитражным судом недействительной, а перечисленными контрагентами средствами мошенники могут пользоваться несколько месяцев как беспроцентным кредитом, если

вообще не исчезнут. Речь не идет о фирмах-однодневках, которые открываются на подставных лиц. Фирма может иметь хорошую историю, но затем ее продают, новые владельцы показывают партнеру нотариально заверенную копию старого состава учредителей, а фирму тем временем уже переоформили на подставное лицо. И даже договор о поручительстве известного банка, если читать его невнимательно, не может служить гарантией. Такой документ должен иметь определенную законом строгую форму. Достаточно изменить некоторые формулировки, даже не меняющие его сути, и арбитражный суд освободит поручителя от ответственности ввиду ничтожности этого договора. Подобные «юридические бомбы» могут встречаться в договорах страхования, аренды, покупки недвижимости, автомобиля. На них попадают те, кто экономит на юристах, а таких сегодня большинство.

3. Использование так называемых «нигерийских писем». На этот крючок, несмотря на многочисленные публикации в прессе, предприниматели попадают по-прежнему (сейчас, правда, письма «приходят» в основном из Южной Америки). Суть этого вида мошенничества такова. В фирму приходит письмо якобы от одного из высокопоставленных чиновников, отвечающего за распределение бюджетных средств. Он предлагает (естественно, не безвозмездно) направить эти средства на закупку товара именно этой фирмы, но просит предварительно перечислить относительно небольшую сумму для взятки некоему ответственному лицу. После такого перечисления контакты с чиновником, естественно, прекращаются.

Уличные аферисты

Наиболее часто встречающиеся виды уличных афер:

1. «Прием на работу» — под видом конкурсного отбора на работу новых сотрудников аферисты дают некие тестовые задания кандидатам, которые те выполняют (естественно, бесплатно, в надежде на получение работы). Эти задания затем используются мошенниками в дальнейшем (секретарь, разработка бизнес-планов, сайтов и т. п.).
2. «Юбилейный посетитель» — под видом работников какого-либо торгового предприятия жертву убеждают купить некое изделие «со скидкой» (человек считает, что ему, как покупателю, в знаменательный для магазина день делают значительную скидку. Оказывается, что товар явно дешевле даже «сниженной» цены).
3. «Невеста» — человек, мечтающий выйти замуж (жениться) за иностранца, обращается в специализированные фирмы, которые за некоторую плату рекламируют кандидата в «ближнем и дальнем зарубежье». Естественно, реальны в этом случае только деньги кандидата. Другой вариант — выманивание у иностранцев денег для поездки к ним с целью «более близкого знакомства».
4. «Благодетель» — под различными предложениями просят оказать помощь в виде небольшой суммы («письма счастья», Интернет и пр.).
5. «Находка» — жертва «случайно» находит кошелек с деньгами. Внезапно появляется владелец, который совместно с подельниками разыгрывает целый спектакль для завладения ценностями жертвы.

«КУКОЛЬНИКИ»

Название происходит от слова «кукла», которое означает имитацию чего-то ценного (пачка нарезанной бумаги, похожая на деньги; коробка с вроде бы антикварной и дорогой статуэткой и т. п.).

Бригады «кукольников» обычно между собой не конфликтуют, работы хватает всем, как и доверчивых граждан. У них наблюдается четкий раздел сфер влияния.

В отличие от «честных» менял, «кукольники» значительно моложе, им от 17 до 25 лет. Работают, как правило, группами по 3—5 человек. Ежедневно группа может «кинуть» несколько жертв. Обычно «кукольники» отираются возле обменных пунктов, рынков, крупных торговых центров, универмагов.

Бизнес начинается с поиска клиентов. Главное лицо их хорошо отрежиссированного спектакля — «кассир». Именно он предлагает человеку произвести обмен. «Кассира» прикрывают 2—3 сообщника. Они отвлекают внимание клиента или, если тот обнаружил обман, преграждают дорогу, давая возможность «кассиру» беспрепятственно скрыться с деньгами. Один из участников шайки стоит «на стреме», заранее предупреждая о появлении милиции.

«Кукольник», видя, что «клиент созрел», просит его подождать: он, мол, сходит за деньгами, посоветуется с другом. На самом же деле ему нужно просто отлучиться, чтобы приготовить «куклу» и проинструктировать сообщников. Также практикуется другой оригинальный прием: взяв купюру, «кукольник» якобы пытается ее проверить, не фальшивая ли. А затем складывает купюру вчетверо номиналом внутрь, нередко скалывая ее обыкновенной скрепкой.

Чтобы быстрее усыпить бдительность клиента, «кукольник» неоднократно берет доллары в руки, потом возвращает их, аргументируя возврат различными причинами (ветхостью купюр, годом выпуска). Все это ему нужно для того, чтобы «заломать» купюры в пачке. Часто валюта, предназначенная мошенником якобы для продажи, находится в плотном полиэтиленовом пакете.

В тот момент, когда деньги находятся в руках у «кукольника», откуда ни возьмись вдруг появляются «серьезные» парни и, сунув под нос клиенту «корочки», принимаются нагнетать обстановку: «Что вы тут меняете, это незаконно, пройдемте...» Пока клиент будет лихорадочно соображать что к чему, ему быстренько сунут в руки вместо сотенной бумажки «единичку» либо швырнут ее на землю и с криком «Атас, менты!» бросятся врассыпную.

В случае если вы купились на аферу «кукольника», сразу же обращайтесь в ближайшее отделение или опорный пункт милиции. Дело в том, что милиционеры, несмотря на существующее в народе мнение, очень хорошо знают всех работающих в зоне их контроля аферистов и по горячим следам могут достаточно быстро и преступников найти, и деньги вернуть. Или хотя бы их часть.

Попрошайки

Возраст попрошаек — от мала («Наша мама умерла, подайте на пропитание») до велика («Подайте, люди добрые, не на что мужа похоронить»).

Попрошайки — хорошие артисты и мастера перевоплощения. Почти все они гримируются, выходя на работу. Страшная культя, которой они трясут в переходе метро, может оказаться здоровой рукой или ногой. «Образ»

попрошайки периодически изменяют. Например, по вагонам метро ходят «беженцы» из разных горячих точек СНГ, «переселенцы». Часто для убедительности попрошайки пишут жалостливый текст на картонке, которая висит на видном месте. Обычно текст написан коряво, с ошибками — для усиления психологического воздействия.

Также для этого очень часто попрошайки используют грудных детей. Необходимо отметить, что в подавляющем большинстве это дети, которые не прошли государственную регистрацию, которых купили у нерадивых молодых мам, забрали силой (например, у наркоманки) и т. п., то есть это не родные дети попрошайки. Отношение к ребенку у попрошайки соответствующее: чтобы ребенок не мешал «работать» своим плачем, его поят алкоголем; не тратятся на теплые вещи (в переходах метро обычно сквозняк, не говоря уже об осенне-зимнем периоде) — относятся как к расходному материалу. Это приводит к тому, что через несколько недель такого существования ребенок просто умирает.

Попрошайки бывают «организованные» и «неорганизованные».

У «организованных» попрошаек есть хозяин. Он их вербует (одних заманивают обманом, обещая выгодную работу, другие соглашаются на попрошайничество добровольно).

Иногородние обеспечиваются жильем (живут по 8—10 человек в квартире). Их кормят, если надо — привезут на дом врача. Машиной доставляют к месту работы и увозят домой. Паспорта — у кого они есть — отбирают, чтобы не сбежали. Хозяин забирает большую часть. Бродяге остается примерно 15—20%.

Все перекрестки в городах заняты «организованными» попрошайками.

В подземных переходах и метро обычно работают дети, у которых «умерла мама», или женщины, собирающие «на операцию ребенку».

В последнее время среди «организованных» попрошайек наблюдается такое явление, как «инвалидный бизнес». В некоторых клиниках за определенную плату могут отрезать здоровую ногу или руку, причем как по просьбе ее владельца, так и без его согласия. Для этих целей используют бомжей, которых лишают конечностей, приставляя к ним «сопровождающих».

«Неорганизованные» попрошайки — как правило, городские жители. Они работают в одиночку. Их, в отличие от приезжих бомжей, нельзя задержать даже за нарушение паспортного режима. У них есть и прописка, и дом, и семья, которую они неплохо содержат. Они ни с кем не делятся, работают на себя. Однако им становится все труднее: с доходных мест их вытесняют «организованные» попрошайки, точнее их хозяева.

Уличный гипноз

Уличный гипноз в состоянии бодрствования применяется чаще всего мошенниками для незаметного и кратковременного погружения жертвы в состояние управляемого контакта и извлечения какой-либо выгоды. Чаще всего уличный гипноз применяется на пляжах, на вокзалах, в аэропортах, в поездах, в парках, на рынках, на деловых переговорах, в криминальном бизнесе, в обменных пунктах и т. п.

Техника уличного гипноза состоит из следующих элементов: привлечение внимания и вхождение в контакт; фиксация внимания жертвы и удержание его на каком-либо внешнем или внутреннем объекте или явлении,

переживании и т. д.; перевод сознания жертвы в режим внутреннего опыта и внутренних ощущений до появления медитативных признаков транса; установление раппорта (в гипнозе — эмоциональный контакт между гипнотизером и субъектом, при котором последний принимает предложения первого), фиксация и углубление транса, достижение цели, завершение «сценария» кодированием, затем постгипнотическое кодирование на стирание ситуации.

Для того чтобы обычный уличный контакт превратился в психологический раппорт и начал работать физиологический механизм суггестии (внушения), в мозгу жертвы необходимо сформировать устойчивый очаг повышенного возбуждения по одному или нескольким органам чувств. Эти действия направлены на то, чтобы человек замер, сковался, широко раскрыл остекленевшие глаза и перестал частично или полностью соображать и контролировать свое поведение. Это достигается таким типом контакта, который несет в себе следующие виды реакции: неожиданность, внезапность, испуг; непреодолимую (бессознательную) симпатию; бессознательное половое влечение; резкое изменение положения тела в пространстве; резкий звук, цвет, запах; психологическое сочувствие, сопереживание; подстройка и присоединение к настроению, заботам и мыслям жертвы; легкое доверительное и обязательно незаметное копирование дыхания, позы, движений, артикуляции, мимики, темпа речи, силы эмоционального возбуждения жертвы.

У опытного уличного мошенника обычно нет общей схемы гипнотизации, только общая целевая схема всего «спектакля»; есть задача обмануть и получить от жертвы что-то конкретное; есть общий сценарий всего действия, в котором гипнозу отведена лишь вспомогательная роль

повышения управляемости намеченной жертвы. Очень часто мошенники стараются при формировании первой реакции получить ее именно в виде памяти об ощущении прикосновения к правой руке. Вот почему наиболее часто на улице можно увидеть, как цыганка просит у потенциальной жертвы правую руку погадать, а вовсе не потому, что она такая уж любительница гадать и больше ничего другого не умеет, просто это самый быстрый путь к достижению контроля над человеком. Иногда же гадалка подходит очень близко, выходя на доверительную дистанцию, берет жертву за руку выше локтя и при этом тихо, но настойчиво что-то говорит.

Еще одним старинным уличным приемом наведения гипноза является метод создания внезапных, неожиданных и громких скандальных ситуаций, погружающих всех присутствующих в состояние замешательства, неопределенности и отвлекающих от того, что эти люди делали ранее.

Карточные шулера

Вначале приведем своеобразную классификацию карточных шулеров.

Самая уважаемая и респектабельная категория шулеров — *катранистики*. Они содержат катраны — игорные притоны. Как правило, это большие, прекрасно обставленные квартиры, хозяева которых — проверенные люди. Вокруг катранов неизбежно складывается специфическая инфраструктура — охранники, дорогие проститутки, хорошие напитки и закуски, ссуда денег под грабительские проценты, бандиты для вышибания долгов. Если проигравший не расплатится на следующий день, то «включается счетчик» и сумма долга начинает расти в геометрической прогрессии.

Гусары играют в общественных местах: парках, кафе, ресторанах, на вокзалах и пляжах. Среди них выделяют *майданщики* и *гонщики*. Первые промышляют в поездах, вторые — в такси.

Паковщики появляются и в катранах, и в общественных местах. Главная их особенность состоит в самой игре. Вначале паковщик обыгрывает партнера подчистую, затем позволяет ему отыграть треть или половину всей суммы и под каким-то безобидным предлогом останавливает игру. Ставка делается на психологию партнера, который не подозревает шулерства и обязательно захочет отыгратсья. Такой прием называется «катать вполовину».

Шулера-финансисты имеют дело не с карточной колодой, а с денежными суммами. Они кредитуют игроков, погашают и перекупают долги, работая под высокий процент. Для возвращения долгов существует группа так называемых *жуков* — шулерских боевиков. Они же следят за поступлением «налога» в воровской общак и карают обманщиков.

При игре у шулера-каталы в подмастерьях состоят *заяжающий* (или *ковщик колоды*), подтасовывающий карты в определенном порядке, и сообщник, оказывающий психологическое давление на противника, отвлекая его внимание и мешая сосредоточиться. У шулеров также имеется своя разведка и охрана, обеспечивающие безопасность игры.

Часто шулера садятся играть между собой, чтобы повысить свой профессиональный уровень. Игра ведется «на интерес» и разрешает применение всех шулерских приемов («игра на шанс»). Если один из партнеров замечает подвох, он может остановить игру. При этом он должен объяснить или повторить примененный шулерский прием. Тогда он сразу выигрывает. Когда мошенники до-

говариваются играть без обмана, такая игра называется «в лоб», или «лобовая».

Основными мошенническими приемами катал являются меченые карты, незаконное содействие других лиц и использование подручных «технических средств». Рассмотрим эти приемы, но не с целью обучения, а с тем, чтобы вы, заметив, что против вас используется что-то подобное, могли немедленно прекратить игру. Хотя никто вам уже не позволит этого сделать. Лучше вообще не играть в карты на деньги. Но слаб, слаб человек...

Итак, использование приема «меченые карты».

Карты метят или перед игрой, или во время игры. Распространенным приемом является «подрезка», когда тонкой наждачной бумагой стачивают края всех карт, кроме тузов, которые чуть-чуть, незаметно для постороннего выступают из колоды. Используется и крапление карт. Самый распространенный способ — накальвание иглой уголков карт заранее условленным с подельниками кодом.

Чтобы сделать отдельные карты распознаваемыми, их края подрезают, скашивают с какой-нибудь стороны, либо слегка закругляют наружу или вовнутрь, либо их делают шероховатыми посредством быстрого проведения острием ножа в том или другом месте. Поверхность карт, большей частью их рубашка, метится нанесением на нее маленькой точки или штриха краской, чернилами или карандашом; либо делают иголочный прокол, который затем заполняется воском; либо слегка загибают один угол.

Код крапления может иметь разные значения. Например, туз обозначается одной наколотой точкой, король — двумя, дама — тремя, три точки в виде треугольника — валет и т. д. Впрочем, накальвание иголкой тоже уходит в прошлое.

Сейчас используются новейшие достижения науки: на карты наносится крап специальным составом, который виден только через специально обработанное стекло.

Иногда карты одной колоды располагают в известной последовательности, чтобы при игре по предыдущей карте угадывать последующую. Но чаще происходит замена лежащей на виду немеченой колоды карт меченой или же подкладывание или удаление нескольких карт. Для скрывания карточных колод часто употребляются особые карманы, которые приделаны спереди на внутренней стороне пиджака каталы.

Очень интересен незаметный прием, который носит название «фальшивое тасование», или «делать салат». Шулер делает вид, будто он тасует, а в действительности он оставляет карты на прежнем месте. Они распределяются в нужном порядке, и колода делится пополам — на четные и нечетные карты. Четные карты подтачиваются с концов. При фальшивом тасовании шулер захватывает ровно половину и укладывает так, что каждая карта попадает на свое место. Затем опять берется половина и опять всовывается через одну. При следующей тасовке карты оказываются в нужном порядке.

Своеобразным продолжением предыдущего приема является прием, когда происходит фальшивое снятие части карт. Для того чтобы партнер снял на определенном месте, шулер либо кладет одну карту таким образом, что она выступает из-за других; либо он сгибает верхнюю часть колоды так, что она лежит на нижнем ровном слое карт в виде моста; либо же он сгибает нижнюю часть колоды внутрь — во всех этих случаях партнер почти всегда невольно снимает на определенном, желательном для шулера месте. Или же шулер дает партнеру возможность снять карты произвольно, однако кладет снятую

часть снова на другую так, что карты ложатся таким же образом, как и лежали.

Вытягивание верхней карты — прием, при котором шулер отодвигает большим пальцем левой руки немного назад одну или несколько верхних карт, а затем вытаскивает вместо верхней нижнюю карту.

Если же говорить об использовании каталой подручных «технических средств», то здесь все просто и в то же время очень сложно. Вот самые простые из них.

Катала пользуется коробком спичек, в один из граней которого вставляют небольшое зеркальце. Прикурив, «катала» отработанным жестом небрежно бросает такой коробок на стол и через зеркальную грань наблюдает, какие карты кому сдаются.

Также используются портсигары, зажигалки «Zippo» и тому подобные блестящие металлические предметы, которые «случайно» находятся на карточном столе.

С помощью этих отражающих предметов катала узнает, какие карты получил партнер.

А вот каким образом катала пользуется помощью подставных лиц и пособников.

Например, есть человек, который подсовывает катале фальшивые (заготовленные) карты и после игры ловко убирает их; в клубе это проделывается зачастую каким-нибудь служащим, в частных катранах — членом семьи, а иногда и хозяином дома.

Одной из самых распространенных уловок является потайное окно в стене, замаскированное картиной или ковром. Жертву сажают спиной к этому окну, чтобы из другой комнаты можно было видеть его карты. Потом сообщник шулера, войдя в комнату, заранее условленным знаком дает подельнику сигнал, какие карты на руках у игрока. Система сигналов разнообразна: например,

скрещенные пальцы означают трефы, почесывание брови — бубны, сгибание пальца — червы, соединение указательных пальцев обеих рук — пики и т. д.

Подельник каталы также может заглядывать в карты игрока и посредством условленных знаков показывать шулеру, как он должен играть, — например, кладет один или несколько пальцев на стол, причем один палец означает бубны, два — трефы и т. д., а также взглядами в сторону, вниз, вверх, перебиранием пуговиц, покашливанием, ударением на определенных слогах при разговоре, различными способами держать сигарету и пускать дым и т. д.

При подаче закусок и напитков играющему за столом условным знаком сообщается, какие карты у противника. Иногда для этих целей используется радиосвязь — микронаушник, вставляемый в ухо. Бывает, наушник маскируют под слуховой аппарат или очки. Но обычно профессионалы стараются избегать подобного риска и не перебарщивать с уловками, считая их слишком опасными.

Ушли в прошлое такие архаичные способы, как стол с зеркальной поверхностью, в тумбе которого прятался человек, сообщавший по рации, какие карты сдали жертве. Сейчас активно используется видеотехника — в люстру монтируется микровидеокамера, передающая изображение в другую комнату, где находится сообщник шулера.



ГЛАВА 6

ПСИХОТЕХНОЛОГИИ ЗАЩИТЫ ОТ МАНИПУЛЯТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Принципы защиты от манипулирования

Как показывает практика, манипулятор обладает немалым преимуществом, так как у него есть возможность подготовиться к манипулированию и ему принадлежит право на первый ход. Но не следует думать, что манипулируемый совсем уж беззащитен. Внезапность, высокий темп, спланированное выгодное распределение позиций — все это дает возможность манипулируемому вовремя распознать угрозу и нейтрализовать ее. Манипулятивное воздействие — это своего рода искусство,

искусство влияния на людей. А искусство разрушить достаточно легко. С помощью техники. Техникой всегда овладеть было значительно легче, чем искусством. Поэтому изучение манипулятивного воздействия дает больше преимуществ манипулируемому, а не манипулятору.

Так как первым шагом манипулятора является получение информации о манипулируемом, последнему необходимо, по возможности, не давать манипулятору информации о себе.

В психологии управления существует золотое правило — поставить человека в неприятное положение, то есть привести его в состояние дискомфорта, получить возможность управлять им. Воспитанные люди знают о том, что правила этики предписывают создавать удобства для окружающих. Значит, правила этики направлены на защиту человека от манипулирования.

Например, манипулятор ищет ошибки в поведении манипулируемого, а иногда организует их, чтобы потом использовать в своих целях. Значит, необходимо вести себя так, чтобы не ошибаться в правилах этики. Это очень просто: приходите вовремя, не входите без стука, не будьте назойливыми — почитайте этику поведения, пригодится.

В последнее время как-то не принято говорить о скромности. В моде хамство, хвастовство, сила и т. п., а ведь скромность является великолепной защитой от манипулирования. Хвастун или болтун в пылу разговора расскажет о себе и своих близких все, что угодно. А манипулятор собирает информацию. Хвастун или болтун вызывает зависть и осуждение. А манипулятор и это может использовать в своих целях, подключая других людей, не любящих хвастуна или болтуна, да и просто нескромного человека. Мы говорим здесь, может быть, не столько о скромности как таковой, сколько об умении человека держать язык

за зубами. Тем более что скромность не означает неуверенности или нерешительности. Чем характеризуется нерешительный человек? Его легко узнать по манере держаться, сидеть скромно в уголке, говорить неуверенно, злоупотребляя смягчающими выражениями или растягивающими речь словами-паразитами. Все это делает манеру говорить менее убедительной, извиняющейся, а о самом говорящем создается впечатление как о слабом человеке. А слабого хочется что? Правильно, пнуть. Вот он и становится объектом манипулирования. Вывод: определенная и решительная речь заставит манипулятора насторожиться. Ему все-таки трудно иметь дело с сильной личностью.

Очень привлекают манипуляторов люди, не способные сказать «нет». И сейчас таких много: их называют интеллигентами, простофилями, лохами и т. п. Такими людьми очень легко манипулировать. Если человек чем-то не понравился, скажите ему «нет». Срабатывает подсознание: что-то не то в этом человеке. Иногда это называют интуицией. Манипулятора узнают по мелочам, крупное он при желании может скрыть, а вот мелочи всегда выдадут его.

Еще одним защитным приемом является непредсказуемость поведения. Здесь все очень просто. Если человек ведет себя так, что невозможно предугадать его следующие шаги, то он станет неуязвимым для манипулятора. Только нельзя путать непредсказуемость с вседозволенностью. Социальное окружение требует от нас определенного стереотипа поведения, принятого в обществе. Да и ради бога. Имеется в виду личная непредсказуемость: неожиданное заявление, резкий уход в сторону во время разговора, завышение требований к возможному манипулятору и т. п. То есть все то, что не даст манипулятору понять, что вы будете делать здесь и сейчас. Но делайте это и ведите себя так только при угрозе манипулирования.

Есть и еще один очень важный момент. Не демонстрируйте своих достижений, скрывайте их. Оглянитесь вокруг: огромное количество людей постоянно жалуются на болезни, но при этом никогда не болеют; на отсутствие денег, при этом каждый год меняют машины и покупают квартиры; на бедствия и лишения в семье, при этом их дети не производят впечатления обделенных как в моральном, так и в материальном плане. Эти люди просто защищают то, что им дорого, в том числе и от манипуляторов.

Если вы будете больше молчать, то лишите манипулятора информации о своих слабостях, особенностях, привычках, предпочтениях, желаниях. Ведь все это — возможности для использования манипулятором акта манипуляции.

Но это не устранил манипуляцию полностью. Одним из показателей манипулирования является осознание того, что вами манипулируют. Главным признаком этого является чувство неудобства, какой-то внутренней борьбы. Ну уж очень вам не хочется что-то делать или говорить, а вот отказать неудобно.

Однако есть факторы, являющиеся общими для всех нас. Каждый человек хочет выглядеть привлекательно, держаться достойно, ощущать свою значимость, удовлетворять свои потребности. Кроме того, все мы подвержены действию шаблонов и стереотипов поведения. Манипуляторы обычно знают эти общие факторы и могут попытаться использовать их.

В силу этого рассмотрения первая ступень защиты от манипуляций может значительно уменьшить вероятность попасть под скрытое управление, включая и манипулирование, но не устраняет ее полностью.

Поэтому наша блок-схема защиты содержит и другие ступени, к изучению очередной из них мы и переходим.

Признаки манипуляции. Главным признаком этого является чувство неудобства, внутренней борьбы: вам не хочется что-то делать, говорить, а отказать неудобно, иначе вы будете «плохо выглядеть».

Если говорить более конкретно, то наиболее яркими показателями манипуляции являются: нарушение этики, осознание опасности, вербальные и невербальные признаки манипуляции. Рассмотрим это подробнее.

Анализ ситуаций, связанных с манипулированием, показывает, что почти всегда можно обнаружить нарушение манипулятором какого-либо из правил этики. Например, обращение к манипулируемому в неудобный для него момент. При этом манипулятор может извиняться, что да, он понимает, что вам некогда, но он отнимет «несколько секунд». Недостаток времени у манипулируемого он усугубляет еще и отведением ограниченного времени на принятие решения — под маркой заботы о времени манипулируемого (если бы заботился, не вторгался бы в его распорядок). Тем самым осуществляется манипулятивное навязывание темпа разговора.

Таким образом, если человек почувствовал некое неудобство, следует сразу спросить себя, почему оно возникло. Нарушение правил этики — неоспоримый признак манипулирования.

Другими признаками могут быть вдруг возникшее чувство вины или опасности. Или вы вдруг кому-то, оказывается, «должны» или зависимы от какого-то обстоятельства, чего не было до встречи с этим человеком.

Все это должно не просто насторожить, а мобилизовать вас для отпора. Возможные способы отпора будут описаны далее, а пока достаточно сказать себе: «Стоп, манипуляция!» или что-то в этом роде, но обязательно содержащее слово «манипуляция».

Именно оно, как показал опыт, действует отрезвляюще — вы осознаете, что имеет место игра с вами, нарушение вашей независимости, насилие над вашей личностью. Перед вами кукловод, желающий сделать из вас марионетку, послушную его замыслам.

Осознания этого вполне достаточно, чтобы взять себя в руки и защищаться.

Чтобы облегчить процесс осознания опасности, приведем еще ряд признаков манипуляции.

Манипулятора могут выдать жесты, говорящие о его неискренности, скрытности, сомнениях, превосходстве, угрозе.

Кроме того, можно наблюдать определенную необычность в поведении манипулятора (излишнюю возбужденность или показное безразличие).

Анализ высказываний манипуляторов показывает присутствие в них следующих моментов: ответственность за предлагаемое действие ложится целиком на манипулируемого; «плата» манипулируемого перевешивает его выигрыш; присутствуют элементы скрытого принуждения; наличие подготовительной преамбулы перед непринуждающими словами манипулятора; конструкция предложения предполагает дефицит времени, отпущенного манипулируемому на принятие решения.

Человек, который не анализирует свое поведение с точки зрения представленного выше материала, становится легкой добычей для желающих управлять им, поскольку каждое из предписаний создает мишень для скрытого управления. Поэтому сформулируем правила, позволяющие защититься от манипулирования.

Итак, вы не обязаны: отвечать, если вам не хочется; стремиться всегда быть привлекательным; быть рабом ранее сказанных вами слов; разбираться во всем.

Вы имеете право: на ошибку; быть непонятливым или чего-то не знать; быть нелогичным; сказать: «Я не хочу»; воспринимать себя таким как есть, не насиловать себя.

Еще одним признаком манипуляции является ощущение зависимости.

Мы привыкли быть зависимыми от мнения окружающих, у нас даже сформировалась привычка соотносить свои действия с их оценкой. Мало того, нас приучили считать необходимым добиваться расположения окружающих. Вот почему нам так трудно сказать «нет», чтобы кого-то не обидеть. А сказав «да», ненавидим себя за безволие.

Заметим, что люди, с которыми мы общаемся, могут менять отношение к нам, но мы ведь все равно имеем с ними дело. Самое страшное заключается в том, что мы ждем манипуляции от других людей и не обращаем внимания на то, что в общении родных и знакомых имеет место та же манипуляция, но она проходит легче, потому что вместо кого-то в роли манипулятора выступает близкий нам человек — присутствует аттракция, создаваемая отношением близости.

Формирует зависимость и то, что мы не должны расстраивать окружающих, особенно близких. Если вам говорят: «Я тебе это припомню», вы чувствуете себя беззащитным. И многие из нас становятся беззащитными перед этой манипуляцией, если сразу верить тому, на что они намекают, говоря: «Ты пожалеешь о том, что это сделал», «Ты вспомнишь об этом...» Подобные высказывания используют тогда, когда знают, что мы боимся этого. Впрочем, это могут быть даже и не слова: красноречивый взгляд, не менее выразительное молчание или стремительные перемещения супруги перед глазами «обидевшего» ее супруга.

Результатом нашего рассмотрения являются следующие правила: говорить «нет» всякий раз, когда вы считаете нужным; быть судьей самому себе; не зависеть от того, как к вам относятся другие; не извиняться за свои поступки и намерения.

Вот почему, если вы уверенный в себе человек, вам нет нужды объяснять свое поведение другим, чтобы они решали, правильно оно или неправильно, корректно или некорректно и т. п. Конечно, люди всегда имеют право сказать вам, если им не нравится то, что вы делаете. Вы же, в свою очередь, имеете право проигнорировать их замечания, или найти компромисс, или, пощадив их чувства, с уважением отнестись к их пожеланиям и полностью изменить свое поведение.

Если вы не пользуетесь своим правом отвечать только за себя, то другие люди воспользуются этим и будут навешивать на вас еще и свои проблемы. Почему это происходит? Считается, что существуют некие предписания, необходимые для управления жизнью, будто вы должны пожертвовать своими личными ценностями и не дать разрушиться этой системе предписаний. Если система когда-то не срабатывает, должны приспособиться или измениться вы, а не система. Если возникают какие-то проблемы с системой — это ваши проблемы, система за них ответственности не несет.

Для того чтобы не принять на себя чужую ответственность, любой человек имеет право не оправдываться, не объяснять и не извиняться за свое поведение; сказать: «Меня это не волнует», «Мне это неинтересно», «Поговорим о другом», «Это твои проблемы».

Мы рассмотрели первую и вторую стадии защиты от манипулятивного воздействия. Их можно назвать предзащитой, так как они носят либо профилактический (не

давать информации), либо предварительный (молча принять решение — осознать, что вами собираются управлять) характер.

Теперь настал черед перейти непосредственно к защите. Она подразделяется на активную и пассивную.

Психотехнология активной и пассивной защиты

Начнем разговор о защите против манипулятивного воздействия с пассивной формы защиты, как более простой. Пассивную защиту рекомендуется применять в следующих случаях: когда вы не знаете, как поступить; когда не хотите портить отношения с манипулятором.

Единственное, что нужно для применения пассивной защиты, — проявить выдержку. Пассивная защита может осуществляться в разной форме.

Никак не реагируйте на слова манипулятора. Молчите, делая вид, что не расслышали, не обратили внимания, не поняли. Заговорите совсем о другом (основание то же). Делайте вид, что туповаты, не поняли, о чем речь. Соглашайтесь с предложением манипулятора, обуславливая согласие тем, что зависит от вас; это позволит в дальнейшем при желании отыграть назад.

Переспросите, повторив просьбу манипулятора, но с вопросительной интонацией, требуя тем самым продолжить его речь. Это заставляет манипулятора разъяснить свою просьбу, что дает манипулируемому время для обдумывания, как с минимальными потерями выйти из ситуации.

При этом обращайте внимание на следующее важное обстоятельство. В отличие от описываемых далее активных методов, при пассивных манипулируемый не дает понять, что разгадал тайные намерения манипулятора. А поскольку последние направлены против намеченной жертвы — манипулируемого, то предание их огласке могло бы привести к конфликту.

Неразглашение же намерений манипулятора позволяет мягко уйти от конфликта, избежав в то же время участи жертвы.

Смысл пассивной защиты — в задержке манипулируемым спонтанных реакций. Неожиданность — важное преимущество манипулятора. Все приемы пассивной защиты замедляют психологическую атаку, давая жертве время для обдумывания ситуации. А манипулятора они заставляют или раскрыть свои замыслы, или отказаться от них.

Чтобы не пойти на поводу у хорошо подготовившегося манипулятора, требуется самообладание. Предварительный этап — осознание, что вами манипулируют, занимающее мысли манипулируемого, удерживающее его от спонтанных действий, на которые рассчитывает манипулятор, и тем самым способствующее сохранению самообладания.

Но полезно владеть и специальными приемами, к которым мы сейчас и перейдем.

В ситуациях противостояния, когда вы слышите высказывания, затрагивающие ваше достоинство, на первое место выдвигается умение проявить выдержку, самообладание.

Сделать это бывает непросто, но крайне важно, так как потерявший самообладание — находка для манипулятора. Поэтому приведем некоторые *способы достижения равновесия*.

1. Негативная информация более всего воздействует через слух. Поэтому в напряженных ситуациях следует фиксировать внимание не на слуховых ощущениях, а на зрительно воспринимаемых объектах.

Манипулятор, раздражающий вас, продолжает что-то говорить, а вы, чтобы уменьшить негативное воздействие его речи, постарайтесь увидеть его лицо — как можно отчетливее, во всех деталях, как если бы вы собирались затем по памяти нарисовать его портрет.

Следует смотреть молча, очень внимательно, но не пялиться, а именно рассматривать. Во время этой умышленной паузы постарайтесь увидеть как можно больше деталей обстановки, особенно рядом с обидчиком.

Кто бы ни был противником — начальник, коллега или подчиненный, старший или младший по возрасту, ваше неожиданное молчание непременно вызовет ослабление его напора.

Сознательно сохраняемое спокойствие всегда является проявлением силы духа, поэтому дает огромное психологическое преимущество и обладает большой силой воздействия. Но чтобы это не привело к конфликту, нужно, чтобы все происходило без признаков неприязни и иронии.

2. Этот прием состоит в том, что беспокоящая вас ситуация проигрывается в воображении как бы на внутреннем экране и тем самым гасит гнев. Для визуализации надо расслабиться, сосредоточиться на внутренних ощущениях и привести в норму дыхание.

Можно рекомендовать следующие *варианты визуализации гнева*:

- уменьшите в росте человека, вызвавшего ваш гнев: пусть он будет карликом, гномом или букашкой;
- постарайтесь увидеть этого человека в смешном виде (например, в трусах и в каске);

- представьте гнев в виде пучка энергии, который проходит через вас и уходит в землю;
 - придумайте сцену воображаемого реванша по отношению к вашему обидчику и насладитесь местью.
3. Чтобы быстрее успокоиться, не надо метаться по комнате. Лучше остановитесь и сосредоточьтесь на внутренних ощущениях. Следите за своим дыханием. Сделайте его как можно более глубоким. Для этого нужно несколько раз очень глубоко вдохнуть и выдохнуть. Если есть возможность, выпейте холодной воды.
 4. Не спешите с ответом. Держите паузу как можно дольше. Она позволит быстрее успокоиться, лучше сосредоточиться и подобрать достойный ответ. При этом не стремитесь отомстить манипулятору или каким-либо словом задеть его самолюбие. Помните о необходимости сохранять лицо как для себя, так и для него. Эффективный хлесткий ответ дает обманчивое преимущество, побуждая манипулятора «дать сдачи» — сейчас или в будущем. Пауза же позволяет и манипулятору занять более уравновешенную позицию и, возможно, отказаться от намерения причинить вам вред.

Аналогичное народное средство рекомендуется для тех, кто в силу своей вспыльчивости может «выстрелить» мгновенный ответ, способный поставить его автора в затруднительное положение; досчитайте мысленно до 10, затем отвечайте.

5. В ситуациях психологического противоборства важно следить за своим физическим состоянием и видом. Если у вас прямая спина, ровное дыхание и твердый взгляд в переносицу манипулятора, ему не придет в голову воспользоваться ситуацией и попытаться ма-

нипулировать вами. Наоборот, растерянный вид манипулируемого является указанием на его незащищенность перед манипулятором.

6. Комплекс неполноценности нередко становится мишенью для манипулятивного воздействия.

Полезно знать следующие *приемы психологической защиты*.

Компенсация — тренировка ослабленной функции и/или развитие других функций и умений взамен ослабленных или недостающих.

Гиперкомпенсация — развитие первоначально ущербного качества до максимальных возможностей.

Сублимация — переводение внутренних конфликтов (фрустрации) в творческую активность.

Рационализация — психологически комфортное объяснение неудач.

Вытеснение — удаление из сознания раздражителя.

Проекция — свои мотивы приписываются другим людям. Например, обманщики уверены, что все врут. Неверные супруги особенно ревнивы (по себе судят) и т. д.

Но наиболее эффективной пассивная защита становится тогда, когда установка на борьбу сменяется установкой на сотрудничество. Отсюда возникает и лучший способ защиты — суметь прийти к взаимному ненападению.

А какова защита активная?

Как показывает практика, в большинстве случаев манипулятор, натолкнувшись на пассивную защиту, прекращает попытки манипулирования.

Ведь его главное преимущество — в стремительности натиска, неожиданности, когда у манипулируемого нет времени сообразить, как выйти из положения.

Повторение манипулятором посягательства, во-первых, дает время манипулируемому для подготовки наилучшего ответа, во-вторых, высвечивает истинную цель манипулятора и разрушает заготовленное им распределение ролей. Но для более агрессивных манипуляторов существуют активные методы защиты. Главное в них — психологический настрой: не следует стесняться сказать (или дать понять) то, что думаете, чего опасаетесь.

Манипулятор обычно эксплуатирует наше желание выглядеть достойно. Поэтому не бойтесь показаться плохим, сказав, например: «Боюсь, ты сильно преувеличиваешь мои достоинства (щедрость, возможности, способности)». Эти слова освобождают вас от оков и открывают широкое поле защитных возможностей.

Активная защита применяется во всех случаях, за исключением того момента, когда манипулируемый находится в зависимости (служебной, материальной, родственной и т. д.) от манипулятора. Если пассивная защита призвана остановить манипулятора, то активная — разоблачить его.

Дело в том, что манипуляция является конфликтогенном, поскольку может привести к конфликту, а активная защита является встречным конфликтогеном, не уступающим, а то и превосходящим по силе действие манипулятора. По закону эскалации конфликтогенов, манипулятор (сразу или потом) ответит конфликтогеном еще более сильным, что в итоге приведет к открытому конфликту, в чем зависимая сторона обычно не заинтересована. Кроме случаев прямой зависимости, есть еще и препятствия, о которых речь шла ранее: наше воспитание, привычки соблюдать определенные нормы общения, в частности избегать высказываний, могущих обидеть собеседника. Воспитанному, интеллигентному человеку психологиче-

ски труднее решиться на активные методы защиты от манипуляции.

Методы активной защиты. В принципе, активная защита достаточно проста и сводится к немногим методам.

1. Основной из них состоит в том, чтобы прямо, не стесняясь, сказать о том, что вас беспокоит. Или попросить разъяснения: «К чему вы клоните?», «Скажите прямо, чего вы хотите?» Одна из главных задач данного вида защиты — сделать тайное (намерения манипулятора) явным.

Данный метод разрушает сценарий манипулятора, но практически не наносит ему вреда. Манипулируемый удовлетворяется тем, что он сам не пострадал, а манипулятор понимает, что своей манипулятивной цели не достигнет. Впрочем, некоторые манипуляторы бывают этим очень раздосадованы, поэтому данный метод активной защиты можно рассматривать как конфликтоген, хотя и довольно слабый.

2. Следующий метод активной защиты представляет собой ответную манипуляцию со стороны манипулируемого. Это очень сильный метод, так как здесь используются обстоятельства, созданные первоначальными манипулятивными действиями манипулятора.

Что делает манипулируемый? Прежде всего делает вид, будто не понимает, что им пытаются манипулировать. Затем он начинает встречную игру, завершая ее внезапным поворотом ситуации, показывающим манипулятору свое психологическое превосходство, — психологическим ударом, приводящим к поражению манипулятора.

Но существует и еще один способ. Иногда, чувствуя, что нами манипулируют, можно и поддаться манипулятору. Это целесообразно, когда ущерб от манипуляции меньший, чем от ухудшения отношений с манипулятором.

Или когда видишь, как другими действиями можно компенсировать свой проигрыш от манипуляции.

Так нередко случается, например, во взаимоотношениях подчиненных с руководителями и вообще в ситуациях зависимости манипулируемого от манипулятора. Надо сказать, что скрытое управление, осуществляемое руководителем, если оно искусно выстроено, меньше уязвляет подчиненного, нежели прямое командование.

С другой стороны, плохие отношения, маскируемые внешним участием, заботой, — благодатная почва для манипуляторов. Поэтому иногда полезнее обнажить истинные отношения, и тот, кто не побоялся это сделать, получает психологическое преимущество.

Психологи часто говорят об одном и том же: эффективно противостоять обману или манипулированию, как и другому злу, можно, лишь противопоставив ему эквивалентную хитрость. Простодушное добро и кристальная честность имеют слишком мало шансов победить изощренное коварство и мошенничество. Чтобы защитить себя от проходимцев и обманщиков, надо знать все их уловки и приемы и быть готовым, применив их же хитрости, обвести их самих вокруг пальца. С честным человеком стоит поступать честно, а обманщика не грех и обмануть.

Личностные качества. Давно известно, что легче избежать любой напасти, чем бороться с ее последствиями. Это касается всех сторон человеческой жизни, но особенно применимо к обману как основной составляющей манипулятивного воздействия. Человеку, желающему противостоять любому акту манипулятивного воздействия, следует развивать в себе такие личностные качества, как проницательность, скрытность, умение разбираться в людях и соответствующее ролевое поведение.

Что стоит за каждым из этих личностных качеств?

Проницательность. Да, нельзя быть подозрительным постоянно, среди друзей или близких можно расслабиться, позволив себе пересилить свою недоверчивость. Но при малейших признаках манипулятивного воздействия со стороны самого близкого для вас человека стоит мгновенно отказаться от легковёрности, не считая при этом, что ты поступаешь неправильно. Почему? Потому что можно провести знак равенства между разумностью и проницательностью. Оба эти качества позволяют человеку видеть за обманчивым блеском внешности глубинные причины поведения людей.

Но недоверие само по себе не может выступать гарантом того, что вами не смогут манипулировать. Как только манипулятор заметит в вашем отношении к нему хотя бы тень недоверия, он тут же поменяет свои хитроумные приемы на новые, более изощренные. Поэтому, заподозрив манипулятивное воздействие против вас, постарайтесь, чтобы все ваши подозрения не стали известны манипулятору.

Скрытность. Без этого личностного качества человек становится абсолютно беззащитным против манипулятивного воздействия, так как манипуляторы могут всегда извлечь для себя пользу из открытости человека.

Надо быть хоть немного скрытным человеком. Даже скорее не столько скрытным, сколько сдержанным. Когда манипулятор не знает, чего вы хотите и что у вас на душе, он хотя бы не сможет помешать вашим планам. Стоит обратиться к мудрости, дошедшей до нас из глубины веков: — «Остерегайся людей больше, чем надейся на них, берегись их больше, чем доверяй им»; — «Прибегайте к сохранению тайны, если хотите исполнения ваших нужд. Ведь завидуют всякому обладающему каким-то благом»;

— «Нет ничего более успешного в осуществлении хитростей и более способствующего использованию удобных случаев, чем сохранение тайны».

Умение разбираться в людях. Основная масса людей считает себя психологами от рождения, умеющими разбираться в людях. Однако это не так. Самый опасный и привычный для людей род заблуждения — обмануться в поведении людей, их характерах, привычках и поведении. Если кто-то сможет предположить, как в следующую минуту поступит в той или иной ситуации близкий ему человек, и окажется при этом прав, мы сможем, да и то не с полной уверенностью, сказать, что он умеет понимать людей.

Соответствующее ролевое поведение. В данном случае все очень просто и может свестись к нескольким основным правилам:

- правило первое: сведите к минимуму информацию о себе и своих близких;
- правило второе: не будьте предсказуемы;
- правило третье: не показывайте сразу своих подозрений, если замечаете, что вами пытаются манипулировать.

Заключение

Итак, манипулятивное воздействие — это форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению манипулятором с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляция предполагает объективное восприятие манипулятором партнера по общению, стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Сферой «разрешенной» манипуляции являются все стороны жизни любого человека.

Следует отметить, что владение и использование средств манипулятивного воздействия на других людей, как правило, заканчивается для манипулятора переносом таких навыков на все аспекты его взаимоотношений. Сильнее всего разрушаются от манипуляций отношения, построенные на любви, дружбе и взаимной привязанности. При манипулятивном общении манипулируемый воспринимается манипулятором не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных свойств и качеств.

Вот почему, когда в отношении вас используется та или иная манипулятивная тактика, техника или метод, вы, ознакомившись с материалом, изложенным в этой книге, без труда сможете распознать злой умысел. Ведь в каждом случае манипуляции — основная цель отвлечь вас от ваших интересов, сбить с толку и получить

выгоду, основываясь на вашей искаженной реакции на происходящее.

Оставайтесь на позиции реальности в восприятии своих приоритетов, установленных вами самими на определенную перспективу. Осознавайте разницу между подлинными обязательствами в пользу ваших интересов и пустыми обещаниями, между поведением, приближающим к вашим целям, и поведением, уводящим в сторону.

Литература

- Ахмедов Т. И., Жидко М. Е.* Психотерапия в особых состояниях сознания. — М.: АСТ, 2000.
- Адлер Х.* НЛП: современные психотехнологии. — СПб.: Питер, 2000.
- Бэндлер Р., Гриндер Д.* Шаблоны гипнотических техник Милтона Эриксона с точки зрения НЛП. — Симферополь: Сталкер, 1999.
- Гарри Адлер.* НЛП в действии. — СПб.: Питер, 2002.
- Доценко Е. Л.* Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. — М.: Наука, 1997.
- Игнатюк О. А и др.* Основы управленческих технологий. — Харьков: НТУ «ХПИ», 2004.
- Кандыба В. М.* Криминальный гипноз. — СПб.: Лань, 1999.
- Панкратов В. Н.* Психотехнология управления людьми. — М.: Ин-т психотерапии, 2002.
- Предраг Мицич.* Как проводить деловые беседы. — М.: Экономика, 1987.
- Ронин Р.* Своя разведка. — Минск: Харвест, 1999.
- Столяренко А. М.* Психологические приемы в работе юриста. — М.: Юрайт, 2000.
- Шейнов В. П.* Психотехнологии влияния. — М.: АСТ, 2005.
- Щекин Г. В.* Как читать людей по их внешнему облику. — К.: Украина, 1993.

Содержание

Введение	5
Глава 1. Психология манипулирования и манипулятора.....	7
Манипулятивные типы и причины манипуляции	7
Приемы и способы определения степени внушаемости	63
Глава 2. Психология манипулирования людьми ...	85
Особенности начального этапа манипулирования.....	85
Манипулятивные тактики	87
Манипулятивные уловки и их нейтрализация	102
Навязывание своего мнения манипулируемому	148
Глава 3. Психофизиология результативного манипулятивного воздействия.....	185
Психофизиология перспективного контакта..	185
Роль речи, интонации и особенностей лексики в манипуляции	202
Установление контакта путем манипулирования.....	213

Глава 4. Психотехнология создания доверительных отношений	245
Стили и приемы манипулятивного слушания.....	245
Стили и приемы манипулятивной критики ...	255
Механизмы избегания манипулятором конфликтогенов	264
Установление контакта при телефонном разговоре	274
Глава 5. Психотехнология распознавания манипулятивного воздействия	290
Глава 6. Психотехнологии защиты от манипулятивного воздействия	327
Принципы защиты от манипулирования ...	327
Психотехнология активной и пассивной защиты	335
Заключение	345
Литература	347