

## О книге

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

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

Фишка именно НЛП-моделирования и практического применения полученного результата кардинально отличается от обычного «умствования». Теоретически любой человек может прийти домой и подумать, как бы ему можно было бы влиться в новый коллектив, причём влиться не просто абы как, а сделать это именно быстро и качественно. Чтобы буквально через несколько дней, как он пришёл в новый коллектив, его приняли как своего и даже начали прислушиваться к его мнению. А ещё лучше, чтобы он пришёл, и все сразу начали смотреть ему в рот. Конечно, каждый может сесть в позу Родена и подумать, что бы такого сделать, чтобы его тоже слушались, и сделать заключение «ну, наверное, для этого нужны большие кулаки и запястья 22 см». Но жизнь показывает другое: есть люди, у которых большие кулаки и запястья 22 см, но они стоят по социальной иерархии ниже и подчиняются тем, у кого запястья 15 см.

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

Полезно не просто командовать людьми, а ещё и думать за них. Речь идёт о **soft-директивном управлении** как наилучшем варианте воздействия на людей. Это мягкое прямое воздействие на человека. Тем самым вы автоматически становитесь объектом для подражания. У кого хватает смелости показывать своим поведением посыл «вы подражаете мне», тот и получает все бонусы. Причём, никакие особые физические данные для этого не нужны. и становится пастухом стада, а все остальные по факту становятся для него подчинёнными. Он может даже ничего особо не делать. Потому что он сам по себе будет такой харизматичной персоной, которой будут подражать и подчиняться автоматически. Харизма проявляется в индивидуальности и самобытности мышления.

## От автора

Я старался написать книгу максимально просто. Я специально даю информацию в сжатом виде, стремясь так скомпоновать и сгруппировать материал, чтобы не было ничего лишнего. В этой книге достаточно серьезные вещи расписаны таким житейским и простым языком именно для того, чтобы вам было все доступно и понятно. Я надеюсь, что мой скорбный труд не пропадет даром, и вы не просто будете использовать данную информацию и работающие техники, а качественно измените свою жизнь в лучшую сторону! Потому что на долю общения и коммуникации приходится наибольшее количество времени жизни человека. От общения зависит не только ваш статус и финансовое благополучие, но и внутреннее ощущение счастья. Поэтому каждому нравится, когда к нему хорошо относятся и уважают. Подавляющему большинству нравится находиться в центре внимания, нравится, когда с него берут пример, когда его ставят в пример своим детям.

Исследования по материалам из этой книги велись на протяжении трех лет и большинство из них использовались исключительно для внутреннего пользования. Достаточно большое количество материала для этой книги я получил в результате изысканий при выполнении заказов отдельных моих клиентов. **Данная книга была написана исключительно потому что прочитав множество книг по коммуникации с людьми, я не нашел подобных мыслей ни в одной из них, поэтому я решил целиком и полностью осветить все свои мысли по этой теме в отдельной книге.**

После того, как я написал книгу «Зверский самец: Как стать мега-гуру!», люди начали задавать мне вопросы: почему я так скрупулезно написал о межполовых отношениях, есть ли у меня какие-либо наработки и знания не только по отношению к противоположному полу. Да, на тот момент у меня была такая информация, и я пошел навстречу пожеланиям своих читателей - мало того, что решил рассекретить большую часть материала для внутреннего пользования, так ещё и облачил её в читабельную и популярную форму.

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

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

# Часть 1. Директивное управление

## Откуда берутся наши комплексы

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

А сейчас детей воспитывают с позиции тупого и слепого подражания чуть ли не до тех пор, пока эти самые дети не выходят на пенсию. Причём, делается упор в основном не на поведение, а на мышление, т.е. не просто «делай, как я», а «думай, как я, чувствуй, как я, разделяй мои эмоции, моё мировоззрение и вообще все мои взгляды». А с другой стороны от ребёнка, а потом и от взрослого человека, требуют самостоятельности. А человек не может существовать «выборочно», т.е. «вот по этим, этим и этим пунктам я буду во всём подражать, а по ЭТИМ же пунктам, по которым я подражаю в семье, пребывая на работе, я проявляю абсолютную самостоятельность». Или другой вариант: «по этим и этим пунктам я в семье подражаю, но по другим пунктам я должен вырабатывать самостоятельность». И в данный момент человека просто-напросто переключивает. Человек элементарно теряет важные жизненные ориентиры. Потому что, извините, либо самостоятельность, либо подражание. Промежуточного состояния нет и быть не может. А если оно есть, то это уже называется «раздвоение личности», т.е. «шизофрения».

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

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

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

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

выбор образцов для подражания. На карту поставлена его «итоговая личность». В процессе семейного воспитания можно легко увидеть, как абсолютное подражание родителям, то есть абсолютная зависимость от этих образцов, порождают у ребенка чувство обладания ими и ощущение, что он может управлять «образцами» с помощью... того же подражания.

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

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

Ещё одна проблема начинается тогда, когда человек применяет похожие схемы поведения, полученные им от родителей, во внешнем мире. Например, рос ребёнок истероидом. Не купили ему машинку – он закатывал истерику. Пять минут поорал – согласились купить ему машинку. Ребенок удовлетворён. Но этот шаблон-клише «не дают чего-то желаемого – поорём пять минут, получим, что хотели» во внешнем мире не работает. Человек приходит на работу, работает какое-то время, а потом хочет повышения, а ему его не дают. У него априори срабатывает этот шаблон-клише, который у него «прописан» с детства, т.е. он впадает в истерику. И вместо того, чтобы получить желаемое, т.е. повышение, он получает увольнение за неадекватность.

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

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

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

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

Откуда берутся люди нерешительные, вялые? Почему подавляющее большинство людей с превеликой радостью готовы спихнуть на других право принятия решений вместе с собственной свободой? Почему эта самая пресловутая «свобода» уже давно превратилась в продажную девку, не нужную на самом деле никому? Свобода! Во имя свободы... Это пьянящее чувство свободы... Мы слышим это по пятьдесят раз за день. По телевизору ли, в новостях, когда холёный дяденька авторитетно комментирует необходимость уничтожения

какой-нибудь очередной деревеньки в Ираке. По радио ли, в выступлении какого-либо очень важного партайгеноссе. Со страниц глянцевого журнала нам обещают свободу, если мы купим очередную порцию духов, диванов, прокладок, кафеля, машин, телефонов и т.д. (необходимое подчеркнуть).

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

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

Так каким образом подражание становится чуть ли не главной формой произвольного поведения человека? Ведь поведение определяет не только влияние вещей и рекламы на человека. Существует же и сам отдельный человек, отдельное тело, отдельная личность. Главенство подражания закладывается в детстве. Можно описать весь процесс традиционного воспитания ребенка в семье и в школе как процесс тренировки подражательной деятельности.

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

- *Пойдём, попьём кофе*, - на что он ответит:

- *Ну не знаю, ... холодно, ... то, сё ...*

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

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

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

- *Некоторые люди при определённых обстоятельствах любят пить кофе в тёплых помещениях*, - то лет через десять такой хрен может и разродится.

Очень интересная хохма: для 90% людей самая большая трудность заключается не в том, чтобы что-то сделать, например, оторвать свою задницу от стула и пойти куда-то. Для большинства людей самая большая трудность заключается в **принятии какого-либо решения**. Вплоть до того, что человек будет лежать на диване, одна половина тела затекла, но он будет лежать и думать: «Твою мать! Повернуться же надо, а то пролежни образуются! А если я перевернусь, что будет? А надо ли? А может не надо? А что будет, если я этого не сделаю?»

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

То, что такие люди сами не знают, чего хотят, идёт непосредственно из подражания. Человек даже не то, что не знает, что он хочет, ему просто не позволено чего-либо хотеть

самостоятельно. Потому что как только он заикается о том, что он может чего-то хотеть, как тут же у него появляется ступор.

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

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

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

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

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

Он всем даёт инструкции, что конкретно делать. Все перестают слоняться из комнаты в комнату, давать «советы космического масштаба с потугами на интеллект» как всё надо сделать, прекращают спорить и процесс потихоньку идёт. Всем хорошо. И лидеру хорошо. Потому что он тоже занят, он **принимает решения**. А остальные умеют только сомневаться и выполнять. Либо вы будете выполнять указания, либо вы будете принимать решения. Выбирать вам.

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

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

## Когда хочется дать в глаз, а нельзя

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

### **История одного из моих учеников:**

*У меня на работе есть такие люди, которые нахватались вершков, но при этом достаточно плохо разбираются в деле. Например, у меня есть какой-то вопрос, на который я хочу получить конкретный ответ. Я выношу это на обсуждение, тут же прибегают этот красавец и начинает нести какую-то фигню, которой он нахватался. Пятнадцать минут мы его слушаем, а потом понимаем, что это полная чушь. Кто-нибудь его просто пошлёт, дескать: «Ладно, ладно, а теперь вали!», а я так не могу, и он продолжает доставать: «Нет, нет, я объясню!».*

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

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

В жизни приходится встречаться с людьми, мнение которых для вас много значит. А этот человек разводит кактусы или узамбарские фиалки. Вам эти узамбарские фиалки, мягко говоря, до лампочки, но расположение человека вам важно. Конечно, если к вам подойдёт бомж на улице и начнёт что-то бубнить, то вы отвернётесь или просто уйдёте. Однако есть такие люди, к мнению которых вам прислушиваться всё же приходится, потому что иначе раппорт будет нарушен. Это ваши близкие друзья, коллеги, начальники, т.е. те люди, отношениями с которыми вы дорожите. От них просто встать и уйти вы не можете.

## Хорошая мина при плохой игре

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

Например, ваш начальник разводит сицилийских тараканов и может часами рассказывать, каких они бывают видов, какой у них был приплод в прошлом году, сколько они получили

медалей на выставках. Понятно, что вам через некоторое время станет дискомфортно, неприятно его слушать просто потому, что эта тема вам не интересна.

Что обычно в этот момент делает человек? Так как у нас в обществе принято «быть вежливым» и «не дай бог обидеть человека!», то, как правило, собеседник продолжает слушать эту поднадоевшую чушь.

Какое ещё убеждение присутствует у нас в обществе: «Надо слушать старшее поколение!». Дескать, жизнь прожили, всё знают. А то, что они семьдесят лет от сохи не отходили, это как-то в расчёт не берётся. И начинается вот это:

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

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

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

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

Я хочу вам сказать, что от этого надо избавляться. Не в том смысле, что надо сразу «бить в бубен» назойливому собеседнику, а просто вовремя отслеживать в себе это неприятное состояние и пресекать его как можно быстрее. Потому что иначе может получиться «дремлющий, но смертоносный вулкан». Есть такие тихони, которые живут, живут, на них выливают всё это гадость, и в какое-то время он не выдерживает, берёт «замазку для наружных работ», одевает её на пояс и ставит всех обидчиков на место. Но это плохой способ, потому что он банально одноразовый!

Фишка заключается в том, что не нужно все это долго терпеть. Чем больше вы в себе культивируете эту псевдоинтеллигентность, псевдолояльность, псевдокультурность и псевдодобродушие (а в душе копите весь этот негатив и озлобленность на окружающий мир), то тем большее негатива получается получается в итоге! Потому что озлобленность нарастает, раздражение нарастает, и в результате вместо того, чтобы отношения продолжались, они, наоборот, разрушаются. И всё из-за того, что в подсознании имеется вот эта гнилая программа, когда мама в детстве постоянно бубнила: *- Будь всегда культурным, будь всегда вежливым, всегда улыбайся. Перебивать собеседника плохо, нужно всегда выслушать его точку зрения и согласиться с ним.*

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



## Что делать? Перебивать! Фишка «Так!»

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

Есть такие люди, которые бредят вообще без мысли. Которые просто любят «говорить ни о чем». Они не ведут разговор в каком-то определённом русле. Это такой словесный поток. Это их постоянное перманентное состояние – бредить.

Что делать со всеми этими красавцами?

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

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

*- ТАК!!! Сколько стоит?*

*- 3000 рублей...*

*- Хорошо, до свидания.*

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

Причём, перебивать нужно правильно. И вот как: вы слышите, что человек начинает сообщать главную мысль. Он подходит плавно и издалека и уже видно, что вот-вот и он уже скажет про свои узамбарские фиалки. Вы чувствуете, что вот сейчас он начнёт байду по своей любимой теме! Люди, как правило, не говорят то, что они хотят сказать в самом начале. Редко можно встретить людей, которые прямо говорят, что хотят. Вначале собеседник льёт воду, начинает слева, справа, подмазывается и всё такое прочее.

Теперь внимание: человек не может говорить постоянно, не делая вдохов. В процессе своего повествования ваш собеседник время от времени прерывается, потому что ему нужно сделать вдох.. Когда человек сделал вдох и начал о чём-то говорить, то через некоторое время, кислород в лёгких начинает заканчиваться. Так вот перебивать надо на  $\frac{3}{4}$  выдоха! Дыхание у человека заканчивается, и видно, что сейчас он сделает очередной вдох и продолжит бредить. Поэтому перебивать таких товарищей удобнее всего к концу фразы. Всё это примерно конечно! Не надо измерять с секундомером длину его фраз, надо приблизительно прикидывать интервалы. На практике это всё становится понятно интуитивно.

Как показывает практика, именно этот способ перебивания самый эффективный. Потому что если попытаться перебить человека уже после того, как он набрал в грудь воздуха, то ничего не получится. Потому что он уже «зарядился» кислородом и его уже будет очень трудно

«задавить». Также не нужно перебивать, когда он уже закончил фразу, потому что тогда вы просто продолжите с ним полемику. Как только вы скажете свою реплику, ваш оппонент скажет свою. И вместо того, чтобы прекратить эти надоевшие и бессмысленные дебаты, вы сами же и поддерживаете их дальше. А если вы перебиваете именно на  $\frac{3}{4}$  фразы, то человек впадает в своего рода ступор. Потому что у него не хватает воздуха, чтобы перебить вас, и предложение уже почти закончено.

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

Перебивать надо резко и чётко, находясь при этом в тонусе. Говорить суховато и по деловому. Если вы будете говорить в дружеском тоне, то человек не воспримет это как какое-то препятствие. Если вы будете говорить это агрессивно и сделаете устрашающую мимику, то человек может просто отморозиться. Те люди, которые действительно умеют перебивать, никогда не говорят с наездом, но и не общаются в такие моменты по-дружески. Они переходят на специфический деловой тон.

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

## Сломавшийся механизм. Дрессировка без агрессии

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

### **История из жизни:**

*У меня два человека в подчинении, и когда я говорю Любе что-то важное, а Наташа в это время меня прерывает, я могу сказать: «Наташ, подожди, не лезь!» Это кратковременно, одна фраза и всё. Я делаю так очень редко, и я чувствую себя потом немного не так. Она не обижается, конечно. Я говорю, Наташ, ты извини, если я тебе грубо сказала. Бывает, что по работе нужно человека остановить или прервать, но для меня это тяжело, поэтому я это редко делаю. Я думаю, что для другого человека это не очень приятно. Я боюсь сделать кому-то плохо. Я помню, когда мне делали плохо, и не повторяю это на других. Я считаю, что делать замечание человеку – это неправильно. Человек такой, какой он есть, и не надо его переделывать. Надо воспринимать его таким, какой он есть и не мешать жить никому. Каждый человек индивидуален. Индивидуальность надо уважать. Я тоже человек. Я могу ошибаться.*

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

Смысл заключается в том, что перебивать надо не с наездом, и не строить угрожающую мину. Ведь тогда у человека возникнет желание дать вам по одному месту. Перебивать надо

«по-доброму». Спокойно и без агрессии. Относиться к этому надо, как к игре. Это всё игра, и вы так развлекаетесь. Вы не разговариваете, вы играете в разговор. Вы «бредите». И он «бредит». Но ваша задача пропихнуть ему свой бред, а не наоборот, потому что всё же выгоднее свой бред, чем его.

Перебивайте человека вовремя! Не ждите того момента, когда он начнет вас напрягать уже до клокотания. Только вы отследили, что начинается что-то не то - сразу пресекаете! Как только начинают появляться самые первые ощущения – сразу перебиваете! Если вы дотянете до того момента, когда у вас уже появилось раздражение и злоба, когда у вас уже появляется личная составляющая и антипатия, это значит, что вы затянули с перебиванием. В следующий раз делайте это вовремя.

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

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

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

Не надо извиняться перед человеком. Многие люди начинают «подслащивать пилюлю», дескать «извините уж, мы вас вот тут слушать, наверное, не будем, нам идти надо». Представьте себе хирурга, который на операционном столе начнёт испытывать жалость к своему пациенту! Он его там зарежет просто-напросто! Прерывая человека, вы на самом деле делаете хорошо не только себе, но и ему. Потому что вы экономите его время, которое он может потратить на более полезные дела. Не надо пытаться сохранить раппорт. Он сохранится автоматически! Раппорт рвётся только в том случае, если у вас появляется агрессивная мимика и агрессивные действия. А агрессивные действия появляются тогда и

только тогда, когда вы, начитавшись и наслушавшись всех этих товарищей, которые говорят «Улыбайся!», пытаетесь вести себя сообразно этой «улыбчивой» схеме, а люди в результате выливают на вас дерьмо. Фишка заключается в том, чтобы перебивать как можно раньше! Не надо ждать, когда вас уже довели до кипения. Вот именно когда вас довели до кипения, вот тогда и появляется агрессивная мимика и агрессивные движения такие, как наклоны корпуса, расширенные глаза и звериный оскал.

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

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

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

Люди обращаются с вами так, как вы позволяете им с собой обращаться. Если вы позволяете им ездить на себе и издеваться над собой, то они будут это делать. Если нет, то нет. Вы САМИ позволяете над собой издеваться! Избавляйтесь от такого бреда и маразма, как: «Если тебя ударили пяткой по одной щеке – подставь вторую!». Адекватно реагируйте на поведение других людей.

### Всё на самом деле игра

Помните, что общение – это просто игра. Вы, на самом деле, играете, вы не общаетесь. Собеседник ваш бредит. Вы бредите. Ни один бред не лучше и не хуже другого. Он не ближе к Богу, к чёрту или к кому-то ещё. Ваше общение определяется сугубым **прагматизмом**. Человек хочет вам что-то «впарить», не обязательно материальное, например, свою идею, своё мировоззрение. Если вы чувствуете, что это принесёт вам пользу, вы его принимаете, причём искренне. Искренность в этом случае включается автоматически (для НЛПеров подстройка по ценностям и убеждениям). Если вы чувствуете, что человек брюзжит как-то неестественно – вы просто-напросто спокойно его перебиваете. Ни мама в детстве, ни воспитательница в детсаде, ни учительница в школе не обязывали вас быть «вежливым».

Если вы чувствуете, что человек бредит, то смело его перебивайте. Если вы его перебили, он не оскорбится, не обидится, а воспримет это просто как смену деловой беседы.

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

### Перебивание с инструкцией. Фишка «Смещение фокуса внимания»

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

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

Это фишка по смене фокуса внимания на другую тему, на что-то постороннее и совершенно не относящееся к вашему нынешнему взаимодействию. Передать кружку, закрыть окно, проверить, не вскипела ли вода, посмотреть туда-то и т.п. Вы сменили тему. Он закончил бухтеть. У него слова кончились. Он сместил своё внимание на что-то другое и забыл, о чём до этого говорил. Фактически, он перестаёт бредить и переключается. И тут очень уместно: «Кстати говоря! Я тут на днях...»

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

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

Вы слушаете, ловите себя на ощущении, потом выбираете момент, перебиваете каким-то словом и даёте **простую** инструкцию. Если сказать: «Так! Давай снимай трусы и бегай по комнате!», естественно, это прозвучит как-то дико. Все эти «таки» и инструкции - это по сути дела разрыв шаблона и наведение транса. Простые инструкции наводят транс, и человек охотно их выполняет. Если приказать снять трусы, то из транса шокированный собеседник выбьется и делать ничего не станет. Надо говорить что-то такое, что человек может сделать **легко и ненапряжно**. Если вы действительно знаете, что человеку ненапряжно снять трусы или станцевать джигу, то можно и это говорить, конечно. Но лучше всего давать такие инструкции, про которые вы **достоверно** знаете, что большинство людей их точно выполнит, т.е. обыкновенные бытовые инструкции.

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

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

Альберту ведь не сложно передать блокнот. Поэтому ему субъективно как-то проще передать блокнот, чем сходить в банк и снять все деньги. Инструкции должны быть

простыми и легко выполнимыми, находящимися при этом в контексте ситуации. Такие бытовые. Сиюминутные. Чем инструкция проще, тем она эффективнее.

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

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

Ваша цель – это эффективное управление. Вы просто управляете. И не особо важно чем - механизмом или другими людьми. Не надо совершать лишних движений. Не надо напрягаться больше, чем это нужно. Без суеты, спокойно! Не надо тужиться, пыжиться и строить из себя кого-то. Вы просто управляете, спокойно и непринуждённо. Если у вас появится в поведении вот эта лёгкая непринуждённость, то люди не будут напрягаться от ваших инструкций. Развивайте в себе эту лёгкую непринуждённость! И тогда, даже если вы придёте в новый коллектив, и начнёте управлять, то люди воспримут это не как «чего это он тут раскомандовался!», а «он всегда себя так ведёт, это нормально». Стремитесь к тому, чтобы люди воспринимали ваше поведение как само собой разумеющееся и естественное.

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

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

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

### Псевдообоснование инструкций. Фишка «Потому что...»

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

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

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

Или:

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

Объяснение может быть как длинным, так и коротким. Обычно хватает пары фраз. Можно и двумя-тремя предложениями дать объяснение, главное - быстро говорить.

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

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

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

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

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

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

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

Все объяснения - это бред. Главное, говорить их не так, как будто они бред, а как будто это очень серьезная, важная аргументация. Вы-то знаете, что это бред, и внутри посмеиваетесь, но при этом делаете вид, что это всё серьёзно, у вас серьёзные намерения. Не важно, какое объяснение. Они все бредовые. Главное, чтобы оно было. Псевдообоснование перетягивает собеседника в вашу позицию.

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

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

- *Сними трусы и потанцуй на месте, у тебя от этого карма будет лучше! Ты уже чувствуешь, как улучшается твоя карма, в то время пока ты снимаешь трусы?*

Можно говорить любой бред, главное - делать это серьёзно. Мы тут «серьёзные» люди с «серьёзным» отношением к жизни, поэтому о маразме мы тоже говорим «серьёзным» тоном.

Мы бредим «серьёзно»! По-деловому. Тогда у человека может возникнуть «когнитивно-перцептивный диссонанс», потому что он будет слышать полный бред, произнесённый взрослым человеком серьёзным тоном. Неважно, ЧТО вы говорите. Важно, КАК вы это говорите! Содержание вторично, а форма первична! Вы даёте понять степень правдивости обоснования своего бреда своим **состоянием** «серьёзной» мимикой, или вообще отсутствием мимики. Отсутствие мимики это, фактически, тоже мимика. И под этим соусом вы можете «пропихивать» всё, что угодно. Псевдообоснование - это та смазка, которая помогает легко и безболезненно въехать туда, куда вам нужно.

### Специфика ситуации. Убираем мелкие шероховатости

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

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

Вы не словами просите. Вы просите своим **состоянием**. Если вы просите, стесняясь и комплексуя, то, естественно, вам никто ничего не даст. Если вы просите авторитетно, то человек видит, что вам это действительно надо, и он вам действительно даст то, что вы просите. Отсюда плавно можно перейти к разговору о сильных самцах. Инструкцию вы даёте своим состоянием, импульсом, телесным тонусом. Если вы по жизни будете растекаться дерьмом по дереву, то никто в вас не увидит ни сильную личность, ни человека, который действительно знает, чего он хочет. Нужно давать инструкции, будучи в тонусе. «Чтобы не быть в анусе, надо быть в тонусе!».

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

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

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

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



В большинстве случаев человек не хочет ни есть, он не замерзает, он не танцует на месте, потому что штаны уже отвисают, у него не сосёт под ложечкой, потому что у него с утра маковой росинки не было. Он не на 40-м дне голодания. Когда человек в таком состоянии, он уже как зомби, и тут уже неважно, прямо воздействовать или непрямо. Ему уже фиолетово будет до вас и до вашего воздействия. Он твёрдо знает, что он хочет – поесть. Я рассматриваю ситуацию, когда вы с человеком изначально не на ножах, когда он, в общем-то, готов и вина налить и ручку передать.

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

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

### Иллюзия занятости. Фишка «А я пока...»

Есть ещё одна фишка, которая заключается в повышении обоснованности своего требования по отношению к человеку. Состоит она в том, что вы говорите человеку то, что он должен сделать, и тут же добавляете «А я пока сделаю вот то-то».

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

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

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

*- Выброси мусор, а я пока тут пыль протру.*

Как жёны любят говорить мужу:

*- Ты пока протри полы, вынеси мусор на помойку, сходи в магазин, а я пока здесь посуду помюю.*

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

Фишку «а я пока» нужно использовать максимально правдоподобно, например объяснением:  
*- Ты же не хочешь, чтобы я выглядела страшной бабой Ягой, тебе же будет стыдно, ты же не хочешь опозориться перед друзьями!*

Вы даёте человеку инструкцию делать то, что вам крайне не хочется, спихиваете на него «грязную» работу, а сами делаете вид, что заняты важным делом, при этом выбирая это важное дело, исходя из его ненапряжности. Всё, что делать не хотите – спихиваете на

человека. Главное, создать иллюзию занятости. Люди любят иллюзии. Не обязательно, чтобы это было на самом деле. Не обязательно быть «честным». Достаточно сделать вид.

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

### Альтернативный вопрос. Фишка «Ну, давай!»

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

*- Принеси, пожалуйста, попить! Хорошо?*

Вначале даётся инструкция в утвердительной форме, а потом в вопросительной форме ставится риторический вопрос. Такого рода междометие позволяет человеку легче проглотить инструкцию. Вы делаете вид, что не даёте никаких инструкций, а просто спрашиваете. Человек НЕ воспринимает ваше внушение как такую жёсткую интервенцию. НЕ воспринимает ваше предложение как наезд. Вы этим вопросом нивелируете то внутреннее напряжение, которое может возникнуть. Если вы всё уже обосновали, уже было применено и «потому что», и «а я пока», но человек, тем не менее, не показывает явно уловимых признаков желания выполнить-таки ваше указание, то в этом случае желательно добавить альтернативный вопрос.

*- Дай номер своего знакомого директора! Ага?*

*- Пошли, попьём кофе завтра днём! Ладно?*

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

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

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

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

Это придаёт человеку ускорение.

### Не перегибайте палку!

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

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

Я НЕ призываю вас бросаться в крайности. До этого, например, вы были очень мягкие, а тут вдруг стали жёсткими и твёрдые. На самом деле квинтэссенция заключается в гибкости, т.е. в адекватности реакции и воздействия на каждого отдельного человека, и каждую отдельную ситуацию.

### **История одного из моих учеников:**

*У меня на работе одна женщина устроилась на руководящую должность. Она сразу сказала, что она руководитель и делать ничего не должна. Ей ответили, что так нельзя, ты только гоняешь менеджеров, а сама ничего не делаешь. Она сказала, что она руководитель, она приказы отдаёт и ничего делать она не должна в принципе. В итоге менеджерский отдел при ней он пал полностью. Люди её не ставили ни во что!*

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

У некоторых людей есть какая-то патологическая «искренность». Всё, что они думают, они поизносят вслух. Это из той серии, что есть люди, которые считают, что они всегда правы и их бред всем нужен. И что сам этот человек нужен всем остальным. Помалкивайте о своём бреде. Говорите только тот бред, который ведёт к каким-то значимым результатам. Если ваш бред не ведёт ни к каким результатам, зачем он вообще нужен? Можете думать, как угодно, только не надо всем говорить об этом. Хотя сказать можно, за кружечкой пива, когда вы делитесь своим мнением об устройстве вселенной и т.д. Можно. Только не на работе. Держите в голове цель. Если цели нет, значит, вы пришли и просто расслабляетесь.

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

## **Дрессировка**

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

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

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

## Начинайте с малого. Метод «Подержи кружечку»

Дрессировать нужно постепенно. Никогда не стоит давать человеку сразу каких-то серьезных инструкций. Велик риск того, что он их не выполнит. То есть, если вы ему сразу скажете: «Пойди туда, там найдешь Ивана Ивановича, скажешь ему, что ты от Марфы Петровны, он тебе даст карточку, с этой карточкой ты пойдешь к Марку Антонычу, и отдашь ему эту карточку», то, скорее всего человек ваше поручение не выполнит.

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

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

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

Вы начинаете человека дрессировать просто и ненавязчиво:

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

Дрессировка начинается с малого:

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

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

- *Слава, дай, пожалуйста, телефон, позвонить, - и тут же объясняете: - У меня деньги на моём закончились, а мне сейчас очень нужно позвонить. Это очень важно. Понимаешь, Слава?*

И Слава уже даёт свой телефон, т.е. если бы вы просто подошли к Славе и сказали бы «Слава, дай телефон!!», он бы сказал «А зачем тебе?». Здесь, когда вы Славу уже «натренировали» (Слава уже и ручку принес, и бумажку), то теперь дать телефон ему уже не сложно. А потом и денег в долг, и «одолжения» будет делать, и всё остальное.

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

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

### Мямли. Метод «прямого воздействия»

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

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

Я рассматриваю сейчас вариант, когда человек мнется: «Ну, я не знаю...холодно как-то на улице, ну я, конечно, хотел бы прийти, но мне же ехать надо целых 30 минут, ну не знаю...». Я рассматриваю именно такие ситуации. Потом начинается: «Ну, мне это, наверное, не надо, могу и без этого...». И так во всём. Даже сходить в магазин. Или когда надо просто в соседнюю комнату сходить за пледом, укрыться, т.к. в квартире температура 10 градусов, начинается «а может не нужно, и так потерплю».

Прямое воздействие работает с теми людьми, которые сами особо не знают, чего они хотят. Поэтому, если вы тоже не будете знать, чего вы хотите, если у вас нет конкретных целей, то вас будут использовать для достижения чьих-то чужих целей. Вы управляете для того, чтобы добиться чего-то своего. Соответственно, это «своё» должно быть вам нужно! Потому что если вам это не особо-то и нужно, то зачем вам вообще прямое воздействие? Прямое воздействие действует на этих людей именно потому, что они сами толком не знают, каковы их цели и желания. Они постоянно теряются, думают, сомневаются. «А может быть так? А вдруг не так? А если так? А вдруг не получится? А что обо мне подумают другие?» Чтобы с вами самими того же не было – чётко знайте и понимайте свои цели! Твёрдо принимайте решения! Будьте уверены в себе, как говорится!

### Три модели поведения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Уверенным традиционно называется поведение, когда человек поступает сообразно своим интересам, умеет постоять за себя, выражает свои чувства со спокойным достоинством, защищает свои права, не нарушая в то же время права других людей. Уверенный человек реагирует на ситуации непосредственно в тот момент, когда они возникают, отвечает собеседнику немедленно, в спокойном разговорном тоне и «по существу», открыто выражает свои мнения и чувства (гнев, любовь, несогласие, огорчение), ценит и уважает себя в той же степени, что и окружающих.

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

Существует три модели поведения:

- 1) Человек, реагирующий **пассивно** в конфликтной ситуации, обычно лишает себя возможности выразить свои чувства. В результате такой реакции он чувствует себя ущемленным, так как, позволяя другим решать за себя, он редко достигает желаемой цели.
- 2) Человек, стремящийся к самовыражению и прибегающий к крайностям **агрессивного** поведения, обычно достигает своей цели, ущемляя интересы и самолюбие других. Агрессивное поведение обычно унижает того, по отношению к кому оно направлено. Его права ущемлены, он испытывает чувство обиды, гнева и унижения. Хотя агрессивно

поступающий человек и может достичь своей цели, он, в то же время, может вызвать чувство ненависти, гнева и возмущения, которые впоследствии могут проявиться как возмездие.

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

Уверенное поведение – это самовыражение без ущерба для других.

### Кто такие слабые люди

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

- *Я предпочитаю не ругаться, потому что знаю, что проиграю.*
- *Я человек не конфликтный. Я предпочитаю не идти напролом и ухожу от таких ситуаций. Я боюсь в них вязываться.*
- *Я не могу сопротивляться наглости. Я не могу исправить этого человека, он только может на мою голову вылить ушат грязи, от этого мне будет ещё хуже, именно поэтому я предпочитаю не вязываться.*
- *Когда меня критикуют, я начинаю плакать. Я не могу сдержать свои слёзы. Они льются и льются.*
- *Бывает, что по работе нужно человека остановить или прервать, но для меня это тяжело, поэтому я редко так делаю. Я думаю, что для другого человека не очень приятно, если его перебивают. Я боюсь сделать кому-то плохо. Я помню, когда мне делали плохо, и не повторяю это на других.*
- *Я нерешительна, боюсь сказать "нет", не могу отказать. Не умею постоять за себя. Если обидят, в лучшем случае улыбаюсь и краснею.*
- *Стоя в очереди, могу всех пропускать, в общественном транспорте уступаю всем место. Не умею отстаивать свои интересы.*
- *Когда на меня наезжают, я не могу ничего ответить.*
- *Меня называют бесхарактерным человеком.*
- *Я постоянно чувствую, что я хуже других.*
- *Я не умею отстаивать свою точку зрения, быстро сдаюсь.*
- *Когда меня в чем-то обвиняют, я не сразу могу постоять за себя, и только позже я понимаю, что я должна была говорить.*
- *Когда кто-нибудь мне угрожает или кричит на меня, отчитывает за что-то, у меня как будто наступает парализация, я не могу ничего ответить, меня начинает бить дрожь, хотя умом я понимаю, что ничего страшного не случилось, меня сковывает страх.*

### Лидерство. Метод «Серого кардинала»

Сейчас развелось много курсов про альфа-самцовость, «стань альфа-лидером», альфа-поведение, мачоизм, повышение лидерских качеств, выработка лидерского взгляда, на которых много говорят, мол, чтобы быть лидером, нужно ставить правую ногу так, а левую так, ноги на ширине плеч, стоять в позе доминатора и смотреть на всех быковозглядом. «Крутанских крутанов» развелось много!

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

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

*- Так, всё, едем на природу! Возражающие есть? Возражающих нет!*

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

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

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

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

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

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

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

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

Основной гаджет прямой власти - это самомнение, т.е. удовлетворение собственной крутизны и возможность почувствовать себя шишечкой на ровном месте. Туда же относится



и карьерный рост, который подчас не имеет особой связи с величиной зарплаты. Поэтому вы уже определитесь, чего вы НА САМОМ ДЕЛЕ хотите: всегда принимать решения, командовать и находиться в центре внимания либо же просто сидеть в сторонке и тихо отдыхать, изредка дёргая за нужные верёвочки, и при этом деньги на ваш счёт будут капать достаточно живенько.

### **История одного из моих учеников:**

*Я не сторонник дрессировать коллективы, потому что мне это просто не нужно. У меня другая стратегия. Мне проще найти человека, который является лидером в этом коллективе, подружиться с ним, найти его сильные и слабые стороны и дёргать за нужные верёвочки. Я человек достаточно аутичный и не люблю особо общаться и быть в центре внимания. Я предпочитаю жить своей жизнью. Это даёт мне возможность свободно распоряжаться собственным мнением, я никому ничем не обязан и мне так проще. Поэтому для меня метод точечных ударов более эффективен, чем метод ковровых бомбардировок, когда бы я заходил в помещение и начинал бы командовать: «Ты сделай это, ты сделай то, а ты сё!».*

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

В любом коллективе существует человек-заводи́ла. Вы, конечно, можете быть им. Тогда к вашему мнению будут прислушиваться, вам будут заглядывать в глаза, но если возникнет вопрос о принятии какого-то решения, ответственность за это решение будет лежать на вас и если из-за вашего решения случится какая-то проблема, то и отвечать за нее будете именно вы! Поэтому иногда бывает полезно не являться альфа-лидером, а просто наладить раппорт с тем человеком, который управляет всем остальным коллективом. Следует просто-напросто подружиться с главой коллектива или с ключевым элементом, который оказывает влияние на эту главу коллектива, и прокидывать им всяческие проборы. С кем именно налаживать раппорт, это уже выбирать вам, с кем вам проще. Если вы сексуально привлекательны, то лучше подружиться с секретаршей, если вы нетрадиционной сексуальной ориентации, то с директором ☺

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

## **Как правильно задать тон**

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

### **История одного из моих учеников:**

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

Здесь нужно ей объяснить примерно так:

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

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

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

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

На самом деле, у нас такая парадоксальная страна, где со школы внушается бред под названием «не будь ябедой». Выдавливайте из себя этот детсадовский бред! Это всё оттуда. Из детского садика, со двора, от родителей. Если человек не справляется со своими **прямыми** должностными обязанностями, если ваш начальник настолько туп, что не может отделить первостепенное от второстепенного, если он не может донести до своих подчинённых человеческим языком, что от них требуется, а вместо этого показывает курсором всякую чушь на экране, то с какого перепугу он вообще получает свою зарплату? Как сказал профессор Преображенский: «Если я вместо того, чтобы оперировать, буду петь хором каждый вечер, то у меня в квартире будет разруха!». Что и получается. Если, конечно, эта Эмма Петровна чья-то там родственница и ведёт себя полностью неадекватно, то может быть имеет смысл поменять работу?

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

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

## **История из жизни:**

После того, как я закончила университет, я пошла работать по распределению в научно-исследовательский институт. Весь институт валял дурака. Все просто имитировали деятельность. Приходили к 8.00 утра, в 5.30 заканчивали «работу». Причём, отдел кадров отмечал пришедших, после восьми они записывали опаздывающих, а вечером наблюдали, чтобы никто не ушёл раньше. Просто втирали очки! Я какое-то время на это посмотрела, потом стала в первой половине дня заниматься йогой и вязать, потом поняла, что на целый рабочий день меня не хватит. Я попыталась сказать начальнику, чтобы мне дали нормальную работу.

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

Начальник был очень «занят, обеспокоен и озадачен». Он бегал по городу, искал металлические линейки, сапожные ножи, куда-то ездил их подтачивал, потом эти линейки клали, нужно было этими ножами вырезать строчку бумаги высотой 6 мм. Потом вязать всё это дело в пучки, раскладывать, нужно было море места. После того, как их нарежешь, нужно было их брать и приклеивать на чистую бумагу.

Я ему сказала, что я этого делать не буду, потому что я молодой специалист и прислана сюда не для того, чтобы лихо и виртуозно научиться управлять сапожным ножом.

- А вы понимаете, что вы противопоставляете себя коллективу?

- Дайте мне входные данные, я вам составлю программу, которая будет выдавать данные в таблице в компьютере вместо этих пучков. Я думаю, вы понимаете, что как только я составлю эту детскую, к слову сказать, программу, тем самым я лишу работы весь ваш коллектив. Но всем этим заниматься не буду!

- Вы отказываетесь работать?

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

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

- Если вы мне не дадите нормальную работу, то я пойду на приём к директору института. Этим бредом я заниматься не буду, и вы меня не заставите.

Я записалась на приём к директору и объяснила ему всю эту картину. Тот оказался мужиком поумнее:

- А чем вы хотите заниматься?

- Я знаю, чем себя занять. Я могу сидеть в библиотеке и заниматься. У меня есть мысли, что мне изучать, что я вижу перспективным. Книги тут есть.

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

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

- Что мы тут лысые, мы тут режем, а ты отдыхаешь!

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

Через несколько месяцев я ушла в декрет.

Многие люди лишены возможности сознательно выбирать, что им вообще делать в жизни. Подавляющему числу людей дали с детства пинок, и они «катятся колбаской до самой Спасской». Некоторые очухиваются лет в 70, когда уже и жизнь прошла, и поздно пить боржоми, потому что почки уже отвалились, и правая и левая. А они вдруг спохватываются.

Имеет смысл делать это раньше. Просто задать себе вопрос «а своей ли жизнью я живу?» и покопаться в себе. Большинство людей живёт не своей жизнью. Они преследуют не свои желания, а цели, навязанные родителями, обществом, школой, институтом, короче говоря, системой. Система сделана для производства отнюдь не индивидуальных личностей, а для «фарша». Производственный фарш для обслуживания нужд государства.

### Жизнь по Карнеги. Отвечайте за свои слова

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

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

Как обычно многие делают? Они даже говорят «постараюсь», «наверное, сделаю». Их просишь, на них рассчитываешь, что они это сделают, и думаешь, что, ага, это будет сделано, завтра мне результаты представят. Но почему-то завтра никто результаты не предъявляет, никто не звонит, и ты звонишь сам и спрашиваешь.

Тебе говорят:

*- Ну, ты понимаешь, я был занят... то, сё...*

*- Ну ладно, сделай завтра.*

Назавтра повторяется то же самое:

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

На это ты уже несколько так удивляешься и говоришь:

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

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

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

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

Я не говорю, что вот это «растекание» плохо по умолчанию. Я лишь пытаюсь донести, что лучше его не использовать, там, где это неуместно. Другей, близких и хороших знакомых, с

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

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

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

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

### Защита от дурака. Не пытайтесь изменить идиотов

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

*- Да, да, конечно! Всё сделаю! Всё что не скажете, всё сделаю! Вы меня научили, как правильно жить! Спасибо!*

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

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

Умейте лепить отговорки. Этим самым вы отстаиваете свою жизнь.

Все мы выросли с таким фундаментальным корневым убеждением, что «врать некрасиво». «Ты всё равно попадётся! Вот видишь, я всё равно тебя раскусила! Я людей вижу насквозь!». И потом говорят такую развесистую клюкву, которую в принципе в здравом уме и твёрдой памяти нормальный человек придумать не сможет. Но в воспалённом сознании, в оголтелом бреде она многим мерещится. Вот на их «мерещение» и их развесистую клюкву не стесняйтесь выдавать свою развесистую клюкву. Им это нравится, в конце концов! Лейте воду, вешайте лапшу на уши и вступайте в дебаты. Расскажите то, как космические корабли бороздят просторы Большого Театра, про переписку Энгельса с Каутским, дескать «не согласен!». Основной принцип: «Клавдия Ивановна была глупа, и её преклонный возраст не позволял надеяться, что она когда-либо поумнеет». Поэтому Ипполит Матвеевич ничего ей не доказывал, а просто делал вид, что согласен с ней и делал по-своему.

Прививайте в себе долю цинизма! Не надо всех держать за идиотов, но некоторых отдельных личностей, которые любят морализаторствовать, таких «социальных пастырей», которые единственные знают, как устроен мир, есть ли бог на Марсе, и как правильно жить, имеет смысл. «Да, да, да Иван Иваныч, ты такой умный. Если бы не ты, то мудрость веков прошла бы мимо меня. Ты написал и Тору, и Талмуд, и Зогар и всё остальное. И Семикнижие тоже

твоего авторства». Я не говорю, что нужно быть прожженными циниками. Но добрая доля цинизма в нужный момент подчас делает и ту, и другую сторону близкими к просветлению.

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

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

### Псевдодоброжелательность. Восточный и западный менталитет

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

Но вот людей поумнее такая «доброжелательность» откровенно бесит! У умных людей такое нарочитое поведение сразу вызывает яркий негатив. Им сразу становится понятно, что такой «Карнеги» чего-то от них хочет. Это в принципе нормально! Люди вообще друг от друга всегда что-то по умолчанию хотят. Это естественно. Другое дело, что когда человек чего-то хочет, прикрываясь этой «псевдодоброжелательностью», то становится как-то противно. Создается ощущение, что от тебя что-то хочет какая-то мерзкая жаба! Это воспринимается как попытка подмазаться и что-то поиметь за какое-то «спасибо» и двойное рукопожатие. И сразу для себя ставишь галочку: «У, какой хитрожопый!». И в дальнейшем тщательно фильтруешь всю информацию, которая исходит от этого человека.

Квинтэссенция всего этого такая, что имеет смысл с разными людьми вести себя по-разному. Как это ни странно, но с большинством людей имеет смысл быть «хитрожопым» и «псевдодоброжелательным». А с остальными можно открыто и директивно. Им импонирует такой подход. Есть люди, коих всё же меньшинство, которые вообще в один миг пресекают все «пробросы», «намёки», «метафоры», лесть и просто говорят:

*- Ты мне конкретно скажи, что ты от меня хочешь!*

А вот с некоторыми эта прямота и открытость не прокатит. У них в крови сидит убеждение, что «НЛПеры никогда не говорят ничего прямо, они воздействуют только завуалировано и косвенно и на 22-м слое обязательно должно быть не прямое внушение. А то внушение, которое я только что сделал, это на самом деле и не внушение вовсе, а предикат, который последует после того внушения, которое я скажу потом».

Есть цифровые компьютеры, а есть аналоговые. Программное обеспечение с цифровых компьютеров на аналоговое никак не поставишь. И при воздействии на человека то же самое. К каждому человеку - свой подход. Кого-то проще сразу прямо о чём-то попросить. Причём, лучше даже не здороваться и уж тем более не спрашивать «как дела?». А вот некоторые люди, например, с Востока, этого не поймут. Им обязательно нужна «личная» составляющая,

а не только деловая. Как в арабских странах проходят переговоры? Люди официально сидят часа два, могут в это время обсуждать вопросы протокола, заседания и прочие формальности. А потом они идут куда-нибудь в парную и начинают грузить друг друга намёками. А вот более «западному» человеку может быть абсолютно наплевать, нравится ли ему человек лично или не нравится, если он дело говорит. Если ваш знакомый может быть вам полезен, то вам, скорее всего, будет абсолютно пофиг на личные симпатии, поздоровался ли он с вами, назвал ли вас по имени и спросил ли «как дела?». А вопрос «как дела?» зачастую люди с западным менталитетом воспринимают, как пустую трату драгоценного времени, потому что этим можно заняться в специально отведённое время за чашечкой кофе (или чего-нибудь покрепче).

### **История из жизни:**

*Насколько моя мать интриганка! Мы уже с ней неделю не разговариваем. Потому что я как-то пришёл и сказал: «Ну до чего же ты двуличная!». А она обиделась. Потому что она искренне не может этого понять. Она на самом деле искренняя! Только с одним она одна «искренняя», она действительно верит в то, что она делает, с подругой она тоже «искренняя», но уже другая. Т.е. не то, что она со мной одну маску надевает, с подругой другую, а сама она совершенно другая! Она действительно существует в нескольких ипостасях, что называется. Сама по себе она одна, на работе - совсем другая личность, с сыном она третья, с его подругой она четвёртая! Причём, совершенно искренне! Тут невольно удивишься, как так можно вообще жить? Потому что это вроде как уже даже не раздвоение личности, а «разчетверение».*

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

### **Отговорки. Утилизация «тухлых отмазок»**

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

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

1-я позиция:

*–Я, Иван Иванович, хочу, чтобы ты, Пётр Петрович, пошёл и купил в магазине термопленку для принтера.*

2-я позиция (вы ставите себя на место этого Петра Петровича и понеслось):

*– Ну, как же, мороз 34 градуса. Вот ты представляешь, Иван, вот я сейчас попрусь в этот мороз, тебе меня не жалко, ты не заботишься о моём здоровье, а я ведь почки себе отморожу, тебе же будет не до хомячков тогда, ты будешь париться со мной, лечить*

*меня, отварами всякими поить меня. И вообще у меня было тяжёлое детство, прибитые к полу игрушки, и к тому же я внебрачная жертва аборта сына турецкоподданого.*

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

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

Помните, что человек - существо ленивое. Отговорки будут какие угодно, и про почки, и про геморрой, и про умирающих хомячков... Задача – всегда оставаться в 1-й позиции! Вас будут пытаться в ответ прогнуть, т.е. затянуть в эту 2-ю позицию. Ваша задача – оставаться в своей 1-й позиции. Вы держите перед собой цель, и вы эту цель достигаете.

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

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

Как это сделать? Если вам начинают говорить что-то из серии «я устал, у меня температура», то ни в коем случае не надо «входить в положение». Особенно, если ему по обязанностям было положено сделать ту или иную работу! Вас не должно особо волновать, устал он или болен. Сказал, что сделает – пусть изволит сделать! Конечно, вы можете войти в положение человека, если вы понимаете, что у него на самом деле голова отвалилась, или руки отсохли. Но если ваш подчинённый, или человек, который обязан выполнить определенную работу и которому вы платите деньги, начинает говорить вам, что не он будет этого делать, потому что у него, видите ли «насморк», то вот тут никакого «вхождения в положение» с вашей стороны быть не должно!

Все эти отговорки направлены на то, чтобы перетянуть вас из вашей позиции в его позицию. Если у вас есть конкретная цель, у вас есть её видение перед глазами, то вы не должны смотреть на ситуацию глазами человека, который говорит, что у него «ухо чешется».! Не допускайте никакой связи между отговорками вашего оппонента и тем, что он не может это



сделать. Если у человека есть руки и ноги, и он не при смерти лежит, то он может пойти туда, куда надо идти своими ногами и сделать то, что надо своими руками.

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

На самом деле, перетягиваетесь ли вы в позицию другого человека - это тот тест, эта та лакмусовая бумажка, которая показывает, надо ли это вам **на самом деле** или нет. Если вам позарез это надо, то вы не будете слушать всякую ерунду и глупые отговорки! Чем важнее для вас какая-то цель, тем труднее вас перетянуть во вторую позицию.

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

Очень хорошая фишка по утилизации отговорок – это выставить человека в «неприглядном свете». Причём, не важно, как! Можно прямо сказать, что его отговорки глупы и по-детски наивны. Либо это апелляция к его слабоумию, что он будет выглядеть, как debil, если не сделает, как вы просите. Как показывает практика, чтобы лучше продавливать людей, нужно апеллировать к их возможной неадекватности, в том случае, если они не выполнят вашу просьбу. Но такая апелляция должна быть тонкой, неизбитой. Такие фразы как «ты что, не мужик?», брать «на совесть», «на слабо» выглядят слишком дешёво. Потому что они уже слишком заюзаны в нашем обществе. Про них все знают. Такие слова как «ты халтурщик, лентяй и лицемер» не работают. Они воспримутся человеком как наезд, и после этого человек от вас вообще может закрыться.

### **История из жизни:**

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

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

*В таких случаях я его припираю к стене и не стесняюсь сказать: «Ну, видимо, я совсем плохая, я такая идиотка, но я не могу это решить! Считайте, что я нахожусь на самой низшей ступени развития, но я в этом разобраться не могу. И вы мне как домохозяйке просто, по-человечески сядьте и объясните! Вы выше меня рангом, объясните, пожалуйста!» Тогда он говорит, что ему некогда и надо бежать. Я говорю: «Ну ладно, вы по своим делам, я вас подожду». Он приходит и опять изображает из себя занятого. Проходит ещё день, я его дожимаю: «Всё, работа закончена, вот сядьте мне и объясните!». Он начинает юлить и говорить, что тут всё очевидно. Я говорю, что, дескать, это вам, а мне, тупой, не очевидно. Потом выясняется, что он тоже не знает, как это делать, но он водил меня за нос неделю.*

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

*И вот в этот раз я ему говорю, что я за него его работу делать не буду, пусть делает сам. И вдруг он говорит мне фразу: «Я тебе должен это все объяснять, а ты мне ничего взамен полезного не делаешь!». Я уже перед этим взяла волю в комок и поняла, что он опять юлит. Тут я соскочила и как жахнула папкой по столу, я вообще никогда себя так на работе не веду, и говорю: «Я не делаю?! Да я просто даже не акцентирую внимания, когда вы пользуетесь моими наработками! Вы берёте всё в моем компе, что вам нужно, при этом меня не спрашиваете. И сейчас вы смеете говорить, что я вам ничего не даю. Вы просто бы постеснялись так себя вести. Я бы на вашем месте всё тихонько составила и не поднимала вопрос таким образом. А сейчас мы поставим вопрос так: Вы не даёте мне ничего.. Мне от вас ничего не надо! Мне ничего не сдавайте. Я скажу, что столько-то документов у вас, и вы сдадите это начальнику участка, чтобы не было счёта, что вы мне что-то давали. Но при этом помните, что у меня вы берёте всё, что хотите!» Он мне отвечает: «Ты прости, я дурак!», - «Не пробовали думать, что отвечаете? Я зареклась, что я у вас что-то буду спрашивать. Чтобы вас дожать уходит неделя, чтобы вы от себя оторвали какое-то познание или не дай бог какую-то писульку. И сейчас вы такие вещи смеете говорить!». Он подскочил, «Лапушка, прости, я сам не знаю, что я ляпнул, я больше не буду!». Когда я стала уходить, он говорит: «Ну что, ты меня простила, у нас мир?». Я отвечаю: «Да, всё нормально. Но вы начнёте думать, что вы говорите? И договорились, если я вас всё же что-то спрошу, юлить хвостом не надо, не можете решить – скажите сразу, можете решить – решите!» - «Всё, договорились!».*

Здесь нужно давать **чёткие** и **очевидные** характеристики этой самой неадекватности. Причём, чтобы они являлись чёткими и очевидными для данного конкретного человека. Понятное дело, что у каждого они свои. Каждого человека нужно «поддевать» по-разному. В конце концов, тут всё упирается в опыт и в умение калибровать людей. Но это уже приходит с опытом, словами этого не передать.

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

– Я сделаю это, а ты мне за это сделай вот это.

– Ты что, нет, конечно!

– А, ну тогда и я тебе не буду делать!

Торг здесь не уместен! Сразу перед глазами Киса Воробьянинов и господин Кислярский! Многие люди совершают такую ошибку: они начинают уламывать оппонента: «Ну, сходи! Ну, сделай!! Ну что тебе сложно, что ли!!». Уламывать не надо. Потому что человек тут же

поймёт: вам от него что-то нужно больше, чем ему от вас, и в этом случае уже ОН может давать вам инструкции, а не вы ему. Поэтому никакого уламывания и уговаривания!

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

Например:

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

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

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

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

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

*– Вася/Света, я ценю своё время, и надеюсь, что ты тоже ценишь моё время и заодно своё. У меня есть два часа на то, чтобы ты ко мне приехала, мы с тобой позанимались важными вещами. Поэтому давай уж поступим, как мы с тобой договорились изначально! У нас была договоренность? Была! В другой раз договоримся гулять – будем гулять. В этот договорились, что ты приезжаешь ко мне в гости – приезжаешь ко мне в гости. Давай мы сейчас не будем внезапно менять наши планы, потому что это сейчас неуместно абсолютно, потому что тем самым ты меня подведёшь. Не хочешь, как хочешь. Я же к тебе хорошо отношусь и всегда выполняю обещания, которые тебе даю! Почему ты себе позволяешь так себя со мной вести? Я ведь не позволяю себе такого поведения относительно себя. Поэтому давай, как договорились, через 40 минут я тебя жду дома, хорошо? Всё, жду, пока!*

Вот так без брызгания слюной и БЕЗ вот этого:

*– Ну, солнышко, лапусик, ну, пожалуйста, может, мы с тобой погуляем в другой раз, а в этот раз ты всё же ко мне приедешь...*

## Настоять на своем. Метод «Штирлица»

Нас с детства мамы, папы, бабушки и дедушки учили, что «надо быть вежливым, надо относиться к людям с любовью, с пониманием, надо входить в положение! Грешно напрягать человека. Грешно попросить его, чтобы он встал и выключил свет, лучше самому это сделать». Поэтому, как только у вас возникает вот это желание «войти в положение», то задача - тут же это состояние задавить. Потому что, если вы хотите быть именно лидерами, если вы хотите, чтобы вас слушали и выполняли ваши указания, то ваша задача - стоять на своём мнении. Опять таки не доводя до конфронтации. Никакой агрессивной мимики быть не должно. Вы просто спокойно и популярно человеку объясняете, почему он должен это сделать. Можно с юмором, можно с улыбкой, можно даже со стёбом. Ваша задача, не допуская никакой агрессивности, тем не менее, настоять на своём. Как Штирлиц, который всегда настаивал на своём, от этого настой получался крепче и ароматнее.

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

На самом деле вся эта жалость возникает только в том случае, если у вас в голове нет чёткой цели, т.е. уже вы сами не знаете, чего хотите. Или знаете, но не до конца уверены, надо ли вам это. Если вы сами ЧЁТКО И КОНКРЕТНО понимаете свою цель, то остальное вас будет мало интересовать, в том числе «жалость» и «соболезнования».

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

Там, где можно именно прямо воздействовать на человека – воздействуйте прямо для экономии своего и чужого времени и усилий. Если же вы видите, что человек сопротивляется, и вам неохота идти с ним на конфликт – тогда применяете уже **непрямое воздействие**. Опять же, если оно того стоит! Если вы видите, что оно того не стоит, то тут уже: «Рот-фронт, до свидания, к сожалению, по всей видимости, у нас с вами всё. Приятно было познакомиться. Следующий!».

## Не напряги! Правило эффективной инструкции

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

Давать инструкции нужно СУХО И ТЕХНИЧНО! Запомните эту фразу! Вот когда вы будете действовать сухо и технично, вот тогда это не будет напрягать человека, потому что ваша инструкция не будет никак эмоционально окрашена, ни негативно, ни позитивно, никак. У человека не будет никаких эмоциональных «завязок» на вас. Ситуация будет представляться для него, как механизм, который работает точно и чётко, без каких либо помех. Вода туда не попала, нет никакой ржавчины, а также лишнего количества смазывающих веществ.

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

### История из жизни:

*У нас в институте была секретарша «командир всей Германии». Я была ответственной по договору с заводом, а там раз в квартал нужно было сдавать отчёты и всякую документацию. Прямой обязанностью этой секретарши было печатать текст, но она постоянно от этого уваливала, хотя получала зарплату по договору. И тут я принесла ей текст, который надо было напечатать, а она сидит, листает «Бурду». Рядом стоит зачехлённая печатная машинка (компьютеров тогда не было). Полностью отсутствует наличие работы. Я подаю ей рукописный текст.*

*- Вот это, пожалуйста, напечатайте в трех экземплярах.*

*- Я занята!*

*- Как только вы отложите «Бурду» в сторону, вы тут же освободитесь и сможете напечатать мой отчёт, а потом всенепрременно получите за это деньги, - я взяла у неё журнал, положила в сторону и расчехлила машину. - Приступайте!*

*Она мне сказала, что я очень нахальная. Но с тех пор она не изображала из себя занятую, когда я к ней подходила. А девчонкам она никому не печатала, хотя это была её прямая обязанность. Вот так человек себя нагло поставил.*

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

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

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

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

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

Ваша инструкция должна быть простой, чёткой и понятной. Безо всяких «может» «должен», «хватит» и «перестань». Это всё слова, которые нагружают инструкцию эмоциональной нагрузкой. «Перестань дёргать ногой». Или «Успокойся».

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

### Чёткость и пошаговость инструкций. Ключевые кадры диафильма

Многие люди выполняют любые ваши инструкции, главное, чтобы до них дошло, что вы от них хотите. Если вы говорите так, что человек вас не понимает – он это и не выполнит инструкцию. Он бы и рад ей последовать, но он не знает, что конкретно он должен делать. Огромная ошибка управленцев, когда они говорят подчинённому: «Нужно сделать то-то!». И всё. Человека переключивает.

Нужно помнить о том, какой **конкретный** результат вы хотите получить после выполнения вашей команды. Если вы человека посылаете, то куда именно вы его посылаете и как туда идти? Если вы говорите «иди отсюда», то куда ему идти-то? Посыл должен быть конкретный! Уж послал, так послал!

Вы можете дать такую инструкцию:

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

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

*– Иван Иванович, мы с вами будем делать отчёт. До 14-го числа апреля месяца. Сегодня вы идёте и собираете материал. У вас есть на это рабочее время. Завтра вы компоуете этот материал в течение 2-х часов. Послезавтра вы этот скомпонованный материал*

*оформляете. И вот 13-го числа вы мне его представляете в такой-то форме в 20.00. Я буду у себя в кабинете. Всё понятно?*

Вот это уже более пошагово. Чем больше расписано в инструкции таких шагов, тем легче человеку эту инструкцию выполнить. Что такое прямое воздействие? Это, по сути, прямое внушение. Если внушение будет размытым, человек начнёт примерно так мыслить: «а как мне вот это сделать, наверное, если я это сделаю так, то получится плохо, хотя вполне возможно, надо делать именно так». Короче говоря, четыре с половиной часа из пяти, отведенные этому человеку на выполнение инструкций, он будет лазить в Интернете. В процессе этого он успеет и на порно-сайт залезть, и позвонить Марфе Петровне из соседнего отдела, и сходить попить кофейку. Ну, в России же любят перекуры. Пять минут поработал, полчаса перекурил. И вот так и пройдёт его время. Ну, это как студенты к экзаменам готовятся, примерно то же самое.

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

Ваша речь должна быть чёткой, вкрадчивой, понятной и умеренно громкой. Не надо глотать и пережёвывать слова и фразы. Бывает так, что человек начал давать какие-то инструкции, а потом раз, и стушевался. Вдруг вспомнил, что давать другим инструкции это «неприлично». Уже сказал половину фразы, потом вдруг осёкся и запнулся. Если вы уже открыли рот и начали давать инструкции, то вы уж договорите. Ваш голос не обязательно должен быть, как у сержанта на плацу. Без ора, без крика, без вот этих рубленых фраз. Достаточно просто чётко! Не надо тараторить и говорить слишком быстро. Не надо просящих ноток в голосе.

Инструкции должны быть простые и пошаговые, чтобы человек понимал. Чтобы он не домысливал ничего сам. Чтобы у него в голове сразу возникла готовая картинка того, что надо делать. Прямое внушение работает тогда, когда у человека перед глазами возникает вот этот самый диафильм. Это диафильм должен быть чётким, пошаговым, покадровым: картинка, как он идёт к окну, как он открывает это окно, картинка, как он подставляет дощечку, картинка, как он отходит от окна. Если человеку это дать, ему будет проще выполнить это действие, чем не выполнять. Потому что потенциал к действию уже запущен. Людям не трудно что-то сделать. Людям трудно РЕШИТЬСЯ что-то сделать. Фишка в том, что 99% энергии тратятся как раз на создание этого диафильма. Человек в голове прокручивает эти слайды и представляет, как он должен это сделать, ищет варианты решений. Давая человеку чёткие и пошаговые инструкции, вы избавляете его от необходимости принимать решения. Если вы ему зададите уже вот этот видеоряд, ему просто останется его выполнить без какой-либо альтернативы. Почему человеку трудно принять решение? Потому что если он сам будет составлять этот диафильм, его «накроет» этими образами, как он будет делать, что он будет делать, а, главное, как именно делать. Собственный диафильм его захлестывает и возникает тот самый «когнитивно-перцептивный диссонанс». Для подавляющего большинства труднее всего представить себе эти слайды и выбрать из них нужные. Поэтому ваша задача – составить для него такой диафильм самому.

**История одного из моих учеников:**

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

В рамках эффективного управления, т.е. разбиения задачи, целесообразно узнать, что и как вообще, разбить задачу на подзадачи и представить именно в видеоряде. Ваша задача - уметь давать чёткие, пошаговые, легко выполнимые инструкции. Инструкция должна быть очевидной, т.е. человек должен представить, что конкретно он видит, когда это делает, по возможности почувствовать, как он это делает, проникнуться, короче говоря. Прожить это всё в уме. Причём тот, который даёт инструкцию, сам сначала для себя должен это увидеть, услышать, почувствовать, и только потом оказать управляющее воздействие. Если вы как управленец сами не знаете, как должен выглядеть конечный результат и как этот результат должен быть пошагово получен, естественно, что и подчинённые так же и будут его выполнять в течение полугода. Если вы чётко представляете себе, как должен выглядеть результат и чётко представляете себе этапность его выполнения, то подчинённый будет быстро делать то, что вы от него хотите. Давать инструкции, «показывать» человеку диафильм и объяснять, почему он должен сделать так, а не иначе - это тоже работа. Хотя бы работа языком. У вас должна быть конечная цель! Вы сами должны представлять конечный кадр этого диафильма.

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

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

То есть, не просто – «Принеси мне 100\$ из моей куртки», отчего человека может переключить. Многие люди дают нечёткие инструкции, а потом бесятся, что их не понимают. Это та ошибка, которой грешат большинство начальников.

Кто-то может подумать, что это ерунда, и что они только и будут делать, что контролировать свой персонал. Ничего подобного! Достаточно ОДИН РАЗ объяснить человеку, как делать то или иное действие, а дальше он уже будет это выполнять по накатанной. Один раз отдрессировали, и дальше он будет это постоянно делать. Если человек - новичок и не разбирается в этом деле, то один раз всё ему подробно объяснить необходимо! После того, как он уже со всем разобрался, ему, конечно, достаточно сказать «напиши программу такую-то» и дальше он всё сделает сам.

Если вы сами не можете объяснить ему, как вы видите, например, дизайн вашего сайта и какие-то промежуточные результаты, то вот тут уже нужно подключать к этому процессу других людей, и проследить за тем, чтобы они правильно друг с другом взаимодействовали. Вы можете не разбираться ни в программировании, ни в дизайне, но вы должны знать, что вы хотите получить в результате. Вы, в принципе, можете знать примерные действия, которые делают те или иные люди, и уже их соединять, компоновать и организовывать им правильное взаимодействие друг с другом. То есть, минимум один раз нужно не полениться и всё это обязательно проделать, чтобы человек «набил руку», а потом вы уже сможете давать краткие инструкции, а человек будет делать всё сам. А то некоторые нанимают человека, и пускают его работу на самотёк, откуда и берутся все эти проблемы и долгое становление фирмы. Потому что люди учатся ТОЛЬКО на своих ошибках. Чтобы



предотвратить хотя бы большинство ошибок (потому что всё равно в работе даже при хорошем управленце не бывает все идеально), имеет смысл заранее работников адресировать, тем самым сэкономив большое количество времени и денег.

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

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

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

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

### Иллюзия субъективной выгоды

Вы уже поняли, что инструкции, которые вы даёте человеку, должны быть пошаговые и чёткие. Но есть и ещё такой момент: они должны быть **субъективно выгодны** для человека. Ему должно казаться, что для него выполнение вашей просьбы выгодно. Совершенно не обязательно делать так, что ему на самом деле будет выгодно дать вам 100\$, но такую **иллюзию** создать нужно. В сетевом маркетинге эта фишка эксплуатируется просто на раз. Весь сетевой маркетинг - это: «дай нам сейчас поиметь тебя, чтобы потом ты имел возможность иметь других». Человеку субъективно выгодно иметь других? Выгодно! Вот под этим соусом он сейчас позволяет поиметь себя.

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

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

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

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

Возвращаясь к теме менеджеров в офисе. Если вы нанимаете какого-то «уникального» и, как он о себе думает, «незаменимого» спеца, который любит парить мозги, то в этом случае вы должны его как-то субъективно заинтересовать. То есть, показать ему пряник, который он получит в том случае, если выполнит работу в срок, и показать ему варианты кнута, как ему будет плохо, если он работу не выполнит. Короче говоря, показать ему выгоды, в случае, если он это сделает, и НЕвыгоды, если не сделает. Если он совсем уж выпендривается, то

просто его увольняете и нанимаете нового такого же «незаменимого», как он, наверняка, тоже о себе думает.

## Ложное восприятие, или Как сказать «нет»

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

Если вы воспринимаете ту же просьбу от начальства, как наезд на ваше личное Я, что это гестаповец, который желает вас просто унижить, если вы не сделаете, что он хочет, тогда начинается вот этот вот мыслекрут: «а если я ему откажу», «а вдруг тогда он применит санкции?» Если вы воспринимаете это всё спокойно, т.е. отвечаете простенько, без эмоций, то люди не воспринимают ваш отказ, как акт о неповиновении. Наша задача не сделать из вас роботов с планеты роботов, терминаторов, торпедаторов и нелюдей.

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

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

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

*Совершенное изумление выразилось на лицах, а женщина покрылась клюквенным налетом.*

— *Почему же вы отказываетесь?*

— *Не хочу.*

— *Вы не сочувствуете детям германии?*

— *Сочувствую.*

— *Жалеете по полтиннику?*

— *Нет.*

— *Так почему же?*

— *Не хочу.*

*Помолчали.*

— *Знаете ли, профессор, — заговорила девушка, тяжело вздохнув, — если бы вы не были европейским светилом, и за вас не заступались бы самым возмутительным образом (блондин дернул ее за край куртки, но она отмахнулась) лица, которых, я уверена, мы еще разъясним, вас следовало бы арестовать.*

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

— *Вы ненавистник пролетариата! — Гордо сказала женщина.*

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

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

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

Если вам грозит конфронтация с начальником, а вам это совершенно не нужно, вам следует выбрать грамотное поведение при общении. То есть, вы должны общаться с ним не с позиции «сейчас я докажу, что ты, начальник, козел» и не с позиции суперлояльного работника, готового на любые жертвы, а, наоборот, демонстрировать начальству конструктивное поведение, которое максимально было бы **выгодно** как вам, так и ему. Это ситуация, в которой **оба** выигрывают, потому что в конечном итоге, если тот же самый начальник будет всех унижать, т.е. все его будут слушаться, слушаться – рано или поздно найдётся какой-то маньяк, как в фильме «С меня хватит», возьмёт гранатомёт и из базуки припечатает этого начальника. Или просто даст в бубен. «А я избавляю его от такой неприятной ситуации». Так мыслить гораздо полезнее, чем «Ах ты сволочь, я тебя сейчас поставлю на место».

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

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

Вот если вы сейчас в отпуске, случайно забрели на работу, начальник говорит: «Так, хорошо, что ты здесь, срочно сделай то-то!» Как показывает опыт, когда начинаешь отмазываться «правдиво» - у меня сейчас с рукой проблемы, как же я буду по клавиатуре стучать, и вообще. В этом случае ваши слова выглядят, как гнилая отговорка. Нужно с наглой рожей:  
*- Ну да, конечно, я зашёл на работу! Мимо шел, захотелось в туалет. Ну все, я уже убегаю.*

То есть, шуткой надо отбиваться. Отшучиваться. Юмор - это «дар божий»!

### **История одного из моих учеников:**

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

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

*- Ты знаешь, я от тебя тоже не в восторге и не млею от одного твоего вида. Но тем не менее, я выполняю свои прямые обязанности и не выпендриваюсь. Поэтому для нормального функционирования нашей системы (группы, компании, и т.д.) будем вести себя друг к другу лояльно, хорошо? Ты же разумный человек, ты же понимаешь такие элементарные вещи,*

*так ведь? Я понимаю, что я тебе не нравлюсь. Но и ты мне тоже далеко не симпатичен. Но если уж мы работаем в одной команде, то давай не будем мешать друг другу работать. Я не обязан нравиться тебе, а ты не обязан нравиться мне. Мы с тобой не лучшие друзья. У нас с тобой конкретная работа, а все наши личные трения работы не касаются. Поэтому давай мы лучше будем относиться друг к другу с профессиональной точки зрения.*

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

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

#### **История одного из моих учеников:**

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

Вплоть до того, что иногда полезно не здороваться и не замечать таких людей, даже не смотреть на них, как будто их нет. Морда тапком, взгляд вперёд и проходите себе мимо, и плевать, что он там подумает про вас!

## Юмор. Хорошая и плохая невербалика

#### **Отзыв о человеке:**

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

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

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

Нужно давать «серьёзные» инструкции, но исключительно с юмористическим обоснованием. Вот как это делается. Отслеживаете состояние собеседника. Если собеседник начинает «виснуть»: улыбка ушла, губы подрагивают – вы разряжаете обстановку шуткой и продолжаете «давить». Задача - научиться «продавливать» человека, не напрягая его эмоционально.

– Вытри с доски!

– Нееет...не буду.

– Ты чего такой отмороженный? (улыбаемся) Ты с утра селёдки объелся? (улыбаемся) Давай, давай, вставай, не придумывай космических проблем!! (улыбаемся) Быстрее, быстрее, времени мало!!! ☺

Задача «улыбнуть» собеседника и под эту улыбку «протолкнуть» ему что-то. Задание, внушение, своё убеждение. Так легче проскальзывает. Нужно дать человеку первичный импульс к действию, своеобразный «пинок». Бывает так, что человек расслаблено сидит, и ему лень что-то делать, у него в этот момент спокойное расслабленное состояние. И для того, чтобы его растормошить, применяется вот этот первичный телесный импульс. Имеет смысл по-доброму пошутить и похохмить, как это делают пьяные, когда они в хорошем настроении ☺. Когда вы даёте человеку инструкцию, вы делаете это энергично, вплоть до того, что при необходимости вы берёте человека под локоть, поднимаете с кресла, хлопаете по спине и отправляете на три весёлых буквы. Вы не обязаны брать человека и идти с ним на кухню за этой чашкой. Вам необходимо и достаточно просто податься корпусом вперёд, поддержать его за локоть и похлопать по спине, и тогда человек оторвёт свою задницу от дивана и пойдёт включать кондиционер или наливать чай.

А вообще, это надо показывать.

Даже когда вы так серьёзно говорите: «Дай ручку! Залезь на стол! Потанцуй на столе!». Всё равно вы про себя: «Что за чухню я несу, что за пургу?» Главное, чтобы человек не видел, что вы надрыгаетесь от смеха. Морду тапком. Очень серьёзно! Когда внутри ржёшь до коликов в животе, а снаружи морда тапком – такая методика работает просто супер. А когда вы начинаете заморачиваться: «А вдруг ничего не получится, вдруг он отморожится?» – тогда ничего не получается. Когда начинаются серьёзные загоны – получается гниль. Если отшучиваться так, шутя, играючи – красиво получается. Фишка заключается в том, что люди начинают отмораживаться, когда вы невербально посылаете сигналы враждебности и агрессии. Если вы невербально посылаете сигналы расположения, дружелюбия, лёгкого юмора, шарма и не показываете агрессивности – действует основной принцип – «Не напряги». Надо сказать так, чтобы человеку было легко исполнить вашу просьбу. Если вы невербально показываете какую-то агрессивность, враждебность – вы этим человека напрягаете. Даже если человек уже готов выполнить вашу инструкцию, плохой невербаликой вы похерите все начинание. И соответственно, можно продать любое нужное вам предложение под хорошую невербалику.

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

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

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

Если вы скажете то же самое требование, но внутренне будете как-то рассержены, в негодующим таком состоянии, то человек окрысится против вас. Это вот на 100% действует. Неизвестно, по каким это каналам это передаётся, энергетическим, неэнергетическим, но это так. Если вы внутренне смеётесь, это всё прокатит. Если вы внутренне сами напрягаетесь, то собеседник сразу агрессивует. Надо создавать для человека ситуацию, в которой ему будет легче выполнить что-то, чем отказаться.

## Игра в спор. Фишка «Смешная деталь»

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

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

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

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

Когда люди схлёстываются не на жизнь, а на смерть, и надо это прекратить и выйти из ситуации достойно как минимум, а как максимум переубедить оппонента, вам прежде всего следует контролировать свои эмоции. Фишка «смешная деталь» поможет вам сохранить лицо, так как если мы находим что-то забавное в собеседнике, то о перегрызании глоток речи быть не может. Основной принцип – игра. Механизм здесь простой: если ты на грани потери контроля в споре, срочно ищи смешную деталь, и вот вам уже пофиг на исход вашего спора. И вот тут главное: когда вам становится пофиг, вы внутренне расслабляетесь, это отражается на вашей невербалике. Вы уже начинаете «играть в спор» и свой «Доширак» двигаете под соусом бешамель.

### **История из жизни:**

*Еду я мимо старой заправки. Там надо было пересечь трамвайные пути и свернуть налево, объехав газон. Там был знак «два ряда налево и один направо». Очередь была очень большая. Я встала в третий ряд, думаю, объеду справа. Когда я подъехала, все поехали влево,*

*освободилось место. Испытание не объезжать было велико, и я сразу сквазанула из третьего ряда налево. А там стоял жирный мент с красной мордой, хоть прикуривай об неё. Я подъехала и показала ему, что не могу подъехать к нему из 3-го ряда. Он остановил движение, и я медленно подъехала к нему, потому что могли быть машины, которые издали не увидели, как он голосовал.*

*- Сколько лет за рулём?*

*- 20.*

*- Чего так медленно подъезжаете?*

*- Осторожничаю.*

*- Что, все 20 лет осторожничаєте?*

*- Практически. Посему у меня только три штрафа.*

*- Сейчас будет четвертый!*

*- Спорим на один МРОТ, что не будет?*

*- Спорим! – Мы с ним заключили пари, ударили по рукам.*

*- Давайте права и документы.*

*Я полезла и говорю ему:*

*- Знаете, чем дамская сумка отличается от помойного ведра?*

*- Нет. – Он смеется.*

*- Размерами. - Я стала доставать кошелёк, блокнот. На дне у меня была нужная корочка, я её извлекла, он стал смотреть, потом спросил, где я работаю и т.д. и т.п. Я была на то, чтобы возникла дружеская нота. Мы похихикали, пошутили, я ему рассказала какой-то анекдот.*

*- Ладно, езджайте!*

*Я сложила вещи, села, открыла окно и говорю:*

*- Полтинник гоните!*

*- Как полтинник?*

*- Я же поехала, штрафа не взяли, проиграли, давайте деньги! – Он как начал хохотать, пополам согнулся.*

*- Сколько стою, уже 30 лет, только я деньги рублю, впервые с меня берут!*

*- Аккуратнее в следующий раз! На этот раз я вас прощаю, в следующий раз остановите и отдадите мне деньги в двойном размере.*

*Я трогаюсь и говорю ему:*

*- Мне-то надо на заправку, опять по перпендикуляру ехать, я не смогу перестроиться.*

*- Сейчас я движение останавливаю!*

*Он перекрыл движение, я трогаюсь, и вижу, что на капоте я оставила косметичку. Капот у машины покатый, поэтому пока я пересеку дорогу, косметичка точно упадёт. Я ему это показываю, он сигнализирует, давай-давай, ничего! Я вылезла посередине дороги, взяла косметичку, села, он мне ещё послал воздушный поцелуй, я уехала. На следующий день еду там же, он мне машет, козырнул, ближайший родственник! Я ему ещё показала жест «деньги», он «понял-понял».*

Нужно внутренне улыбаться. А одним из инструментов к этому «улыбанию» является поиск в собеседнике смешной детали. А даже если её нет, её всегда можно придумать и раздуть. Если у вас состояние поменяется, то и у собеседника оно тоже поменяется. Критичность его восприятия снижается. Когда вы разряжаете обстановку, не обязательно шуткой, например, со своим подчинённым общаетесь, ля-ля-ля-ля, не обязательно с ним шутить, достаточно в нём найти смешную деталь, это вызовет у него приятное состояние и это разрядит обстановку.

Каким бы крутанским крутаном человек не был, на самом деле он мало отличается от всех остальных. Все люди примерно одинаковы. Каким бы человек ни был гением, влиятельным и богатым, на 99% он такой же, как и все остальные. Обычный человек! Но в силу созданных о нём мифов и суждений у вас возникает вот эта оценка, которая относит его чуть ли не к

божественному происхождению, и проявляется это в состоянии, когда кажется что, дескать «он такооой, а я на фоне него лох ливерный...». Вот в этом случае ваша задача представить его в смешном виде. В этот самый момент вы начинаете воспринимать его не как полубожественное существо, спустившееся с неба, а как обычного среднестатистического человека. Для того, чтобы убрать мандраж перед этими людьми, вы и выполняете это простейшее и элементарное упражнение – ищите в них какую-то смешную деталь или придумываете её.

### Понижение значимости. Фишка «Клавдия Ивановна»

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

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

У каждого в школе, в университете были люди, которые ну никак не выделяются от остальных. Никакие. Серые. Их мнение для вас совершенно не имеет какой-то ценности, чтобы бы они не говорили. Бывают в группе такие ребята. Допустим, кто-нибудь что-нибудь скажет – все смеются. Ещё кто-нибудь что-нибудь скажет – опять все смеются. Он что-нибудь скажет – все не сговариваясь делают вид, что тут вообще никого нет. Про таких ещё любят говорить: «Сказал, как в лужу пукнул». У всех вокруг при этом возникает выражение на лице «ну вы уж извините, он у нас такой». У кого-то возникает выражение лица, что «он вообще не с ним, просто зашёл посмотреть на потолок». Такие смешные, нелепые, неуклюжие, неказистые, к которым вы относитесь с таким лёгким пренебрежением.

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

Фишка заключается даже не в том, что именно вы говорите, а в том, что вы при этом **чувствуете**, и, как вытекающее из этого обстоятельство, **как** вы это говорите. Бывают люди, которые подстебнут, но обижаться на этот стёб даже особо и не охота. А даже потом, когда вспоминаешь, становится весело. А есть такие люди, которые пытаются шутить смешно, а получается или глупо, или обидно. Как показывает практика, если вы шутите с целью посмеяться, чтобы было весело, то тогда даже самые жёсткие, стёбные и сальные шутки



воспринимаются как «бугага». А если вы хоть на йоту пытаетесь самоутвердиться за счёт своего стёба, унижая других, пытаетесь возвысить себя, то люди будут воспринимать ваш стёб как унижение, т.е. относящийся лично к ним и обидный.

## Часть 3. Модель Кнута

Когда «по-доброму» не получается. Область применения «Модели Кнута»

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

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

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

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

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

– *Вы работаете?* - Она отвечает примерно так:

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

«Модель Кнута» – это модель общения и воздействия на людей, на которых «по-доброму» элементарно не получается. Ключевые слова – **по-доброму не получается**. «Модель Кнута» применяется в тех случаях, когда вас пытаются загнобить в коллективе. Если ваш начальник ведёт себя странно и даёт какие-то совершенно неадекватные поручения. Если вас постоянно

оставляют работать сверхурочно и не приплачивают за это. Если в кругу друзей над вами пытаются надсмеяться и всячески задавить. «Модель Кнута» нужна для того, чтобы вы могли поставить на место всех, начиная от вахтёра, который зарывается, и заканчивая начальником и коллегами по работе. Потому что в любом коллективе есть такие гниды, которые откровенно портят жизнь. Планово капают, капают на мозг и создают нерабочую атмосферу. Я расскажу о том, как противодействовать таким людям, и как воздействовать на них, причём так, чтобы дело не дошло до драки и до откровенной конфронтации, а получилось так, что некоторые из хамов и сами захотели с вами подружиться.

## Специфика постсоветской действительности

В популярной психологической литературе а-ля Карнеги рассматривается только два метода – пряник и не прямое воздействие. Дескать, всегда нужно улыбаться, показывать, какой вы добрый и хороший. Причём, всё это делается мягким голоском и ненавязчиво, сказали фразочку, отошли, и ждёте пока «внушение сработает».

Специфика нашего народа заключается в том, что тут только по Карнеги жить невозможно. У нас людям надо вдалбливать! Причём, не просто вдалбливать, а говорить прямым текстом, повторить несколько раз, потом залакировать, после этого подписать контракт в трех экземплярах и после этого ещё звонить каждый день и напоминать:

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

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

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

### **История из жизни:**

*Я у себя в квартире делаю ремонт. Мне кухню везут уже месяц. Там в кухне должна быть для сушки посуды одна железная деталь, на которую вешаются всякие кружки и стаканы, чтобы на них вода стекала. Размер сушилки из ЛДСП – 517мм. Та железная штука, на которую вешаются кружки, должна быть тоже 517мм, для того, чтобы она нормально влезла в это ЛДСП. ЛДСП они мне привезли три недели назад, а вот эту железную штуку они мне привезли 520 мм. И ни у кого из рабочих не было под рукой болгарки, чтобы спилить эти долбаные 3 мм, и вот прошло уже три недели, я им звоню каждый день и напоминаю об этом. А у меня стоит ремонт, потому что я не могу поставить эту сушилку, пока не привезут эту штуку. При всём при этом я им ещё не заплатил 6 тыс. Я уже звоню и спрашиваю «Вам что, деньги не нужны? Ну, пожалуйста, эта штука стоит 400 руб., я пойду её куплю, или вообще сам выпилю болгаркой!». Им уже деньги не нужны!*

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

В цивилизованных странах вы просто приходите куда-то, вы знаете свои конкретные действия, которые вы должны сделать, для того, чтобы железобетонно получить конкретный результат. Причём, в тот срок, который оговорен в контракте. Там никто не путает никакие

цифры, там никто ничего не забывает, не откладывает никакие бумажки в стороны, чтобы они куда-то пропали. Там нет такого: договорились с человеком о каком-то важном деле, и вот в самый важный момент вы ему звоните, а он не берёт трубку, потому что вчера он вдруг решил выпить с друзьями, и теперь никакой. У нас же это называется «русская душа».

В цивилизованных странах действительно можно жить по Карнеги, там можно применять только «метод пряника». Потому что вы точно знаете, что если вы даёте такому-то человеку такой-то «пряник», то вы получите то, что вам нужно вовремя, причём, именно в том виде, в каком это и должно быть. Там нет такого, что «а, это не особо важный клиент, поэтому можно не торопиться выполнять его заказ». А если что-то такое всё же случается, например, в вашем гамбургере попадётся кусочек картона, то перед вами трижды расшаркаются ножкой и в качестве возмещения морального ущерба принесут бесплатно еще три гамбургера.

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

Для того, чтобы в вашей жизни не было нервотрёпки, истерик и «ах, я же такой добрый и хороший, а меня так обидели, нет на свете справедливости», сразу закладываете в свою коммуникацию и в свои отношения добрую дозу кнута в нужный момент. Я не говорю, что нужно рвать и быковать с порога на каждого встречного. Но и не надо затягивать в том случае, если этот человек ведёт себя по-хамски. Потому что как у нас любят делать? Сначала мы все такие добрые и пушистые, мы по-хорошему строим коммуникацию, пытаемся объяснить популярно и по-человечески, навязываемся в друзья и задаём вопрос «как поживают твои дети?», но человек этого не понимает. Он может козлить и даже специально мешать жить. И это накапливает у вас, дескать «я к тебе так положительно отношусь, а ты ко мне, как к врагу!». Из-за этого снова начинаются скандалы, истерики на работе и нервные срывы. Кто-то на работе держит себя в руках, а потом приходит домой и начинает срывать злость на близких людях. Или, наоборот, проблемы в семье, муж козёл. Вместо того, чтобы поставить мужа на место или просто развестись, женщины дома терпят, а потом приходят на работу и начинают там срывать всю злобу. Если дерьмо накапливается, то оно имеет тенденцию потом выплёскиваться по закону сообщающихся сосудов.

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

В таких ситуациях к людям надо относиться не как к людям. В таких ситуациях нужно относиться к людям, как к МЕХАНИЗМАМ. Механизм сломался, он не функционален. Поэтому вы задаёте себе вопрос: «Что я в данный момент должен сделать, чтобы механизм снова заработал?». Любое вмешательство в данный процесс должно быть технологичным. Никто не говорит, что вы не должны орать, нет! Если надо, поорите.

**История из жизни:**

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

Гитлера его приближённые звали за глаза «ковроедом». Когда он впадал в иступлённую ярость, он просто падал в пароксизме и в приступе ярость на пол и начинал грызть край ковра. Это приводило окружающих в шок и трепет. Кто-то из «небожителей» того времени имел привычку топтать свою кепи. Когда с утра ожидала выволочка подчинённым, он просил адъютанту принести его старую кепи, потому что зачем портить нормальную вещь. Поэтому в нужный момент доставалась эта старая кепи, кидалась на пол и топталась. Такой успокаивающий ритуал. Или как Никита Сергеевич: «Где мой дежурный ботинок с подкованной подошвой?».

## Для кого всё это нужно

### **Вам надоело, что:**

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

### **И Вы хотите:**

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

- Уметь отстаивать свое мнение в споре?
- Чтобы на работе вам не давали глупых и не относящихся к вашим обязанностям поручений?

### Усиливайте раздражение. Метод «Адекватного реагирования»

Всех нас с детства приучали быть всегда такими натужно-вежливыми. Если вдруг что-то где-то у нас начинало свербить от обиды или возмущения, следовало сразу в себе это чувство задавить. Мы же культурные и вежливые люди, если что-то в человеке раздражает, ну и плевать! Главное – не обидеть собеседника. А для этого нужно подавить в себе это раздражение. Задача сильного человека, наоборот, отлавливать в себе это состояние, запоминать его и максимально усиливать. Акцентировать на нем своё внимание. Что-то гложет, а что непонятно, и ваша задача - найти, где именно гложет и с чем это конкретно связано.

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

#### **История из жизни:**

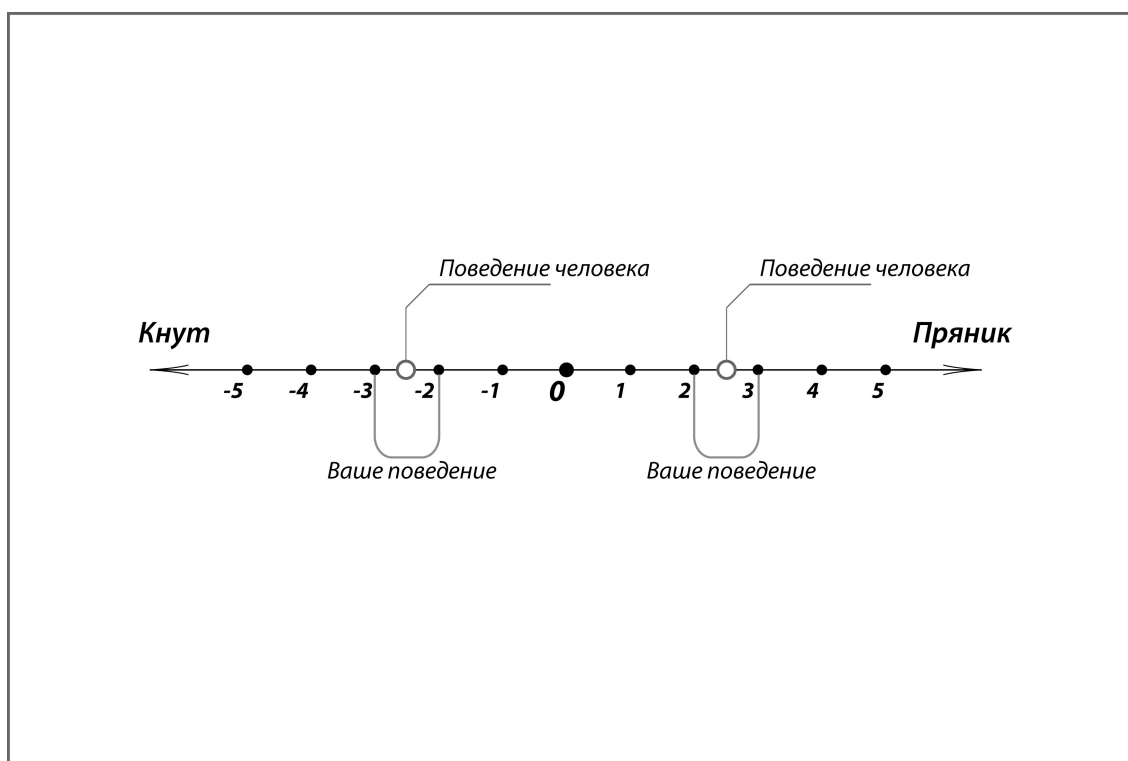
*Может быть, во мне мало находчивости. Именно поэтому я предпочитаю не идти напролом и уходить от таких ситуаций. Например, меня возмущает, когда человек грызёт семечки в автобусе. Но мне нужно очень сильно возмутиться, чтобы в эту ситуацию вклиниться. У меня большое терпение, я всегда ухожу от таких ситуаций, хотя они мне и неприятны. Я боюсь ввязываться в какие-либо разборки. Моё замечание не исправит человека, он только может на мою голову вылить ушат грязи, от этого мне будет ещё хуже, именно поэтому я предпочитаю не вмешиваться. Я не буду жаловаться на хамоватых официанток. По-настоящему отругать их я просто не смогу. Я просто постараюсь больше не приходить в это кафе, и другим отсоветую.*

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

На самом деле, это чувство есть у всех. Просто обычно с детства её давят всевозможными псевдоинтеллигентскими убеждениями а-ля «будь вежливым, всегда улыбайся» и т.д. А я как раз говорю о том, что такое чувство следует культивировать в себе, потому что это хороший показатель лидерства. Причём, это умение раздражаться вам даёт ваше собственное тело, которое никогда не врёт. Которое даёт вам достоверную информацию, что «что-то не то, с тобой ведут себя так, как тебе хотелось бы». Первичный ключ – это именно ощущения в

теле! И если с детства у вас это задавлено псевдоинтеллигентским воспитанием, что человек вам гадит, а вы всё равно должны всё это проглотить, съесть и не поморщиться. Причём нужно не просто съесть, а ещё и с улыбкой, по Карнеги.

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



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

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

На одно и то же поведение человека у разных людей будет разная реакция. Хотя многие люди в своём поведении постоянно оглядываются на окружающих: «А вот что бы сказал Сигизмунд Лазаревич, уважаемый человек, на моём месте? А как бы он поступил?». Суть этого идёт из детства. Ребёнок воспринимает мир не таким, какой он есть на самом деле, а исключительно с оглядкой на родителей. Поэтому этот поведенческий паттерн (суть

привычка) всасывается с молоком матери и отца на всю жизнь. Существует хорошая поговорка «в России дети становятся взрослыми с выходом на пенсию». Суть «взрослости» заключается не в том, сколько у вас учёных степеней или сколько у вас людей в подчинении. Суть взрослости определяется очень просто: вращаете ли вы этот мир от себя или нет! Эгоцентричны вы в своём поведении или нет. Какое место в вашей жизни занимает ваша **собственная** точка зрения и ваше собственное мнение.

Я не собираюсь морализаторствовать на страницах этой книги по принципу «а почему ты считаешь, что только твоё мнение правильное?!». У меня взгляд сугубо прагматичный! Вы конкретно чувствуете, что с вами как-то не так себя ведут, и это отзывается у вас неприятными ощущениями в теле. И неважно, «правильно» ли это, «морально» ли это! Критерий определения отношения и поведения к этому человеку один – собственные ощущения! Триггер именно в вашем теле. Критерий определяется не тем, что вам сказали в детстве, не тем, какие книжечки вы читали («с девушками так нельзя и вообще с людьми надо быть всегда вежливыми», или «в 7-е лунные сутки нельзя грубить людям, потому что от этого ухудшится карма»). Вот без этого бреда! Всё, что вы делаете, это по **собственным ощущениям** отслеживаете свою реакцию на поведение собеседника, и уже по этим ощущениям строите своё поведение по отношению к нему! Мир устроен по-мясному просто. Мы все сделаны из мяса.

Другой вопрос, насколько вам нравится ваша же реакция. Потому что есть такие люди, которым подмигиваешь «как-то не так», у них тут же глаза заливаются кровью и раздаётся истошный вопль «Не нервуй меня!!! Не перебивай меня!!!».

### **История из жизни:**

*У меня был знакомый, которого если просишь подать кружечку, сразу начинает бычить. Просьбу он воспринимает, как личный наезд и личное оскорбление. Приходилось тщательно фильтровать всё своё поведение, чтобы не получить заточкой в почку. Наверное, ему это нравилось, потому что он не изменял своей реакции. К счастью, моё общение с ним продлилось недолго.*

Поэтому, если вам не нравится ваша реакция на поведение собеседника, то её можно изменить. Как контролировать свою реакцию можете узнать на моем вебинаре «Рациональное управление эмоциями» <http://burkhan.ru/webinar22>

## Калибровка слабых мест. Метод «Прямого и непрямого кнута»

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

Как это сделать? Если говорить совсем просто, то нужно страшить и запугивать человека. Но запугивать нужно правильно. Запугивание начинается с того, что вы отслеживаете у человека слабые места. Выясняете, чего он боится и опасается. И после этого даже не надо жать на эти места, вы **даёте понять**, что вы **можете** на них жать!

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

Возвращаясь к поиску слабых мест. Во-первых, не нужно приплетать сюда «психологию». Что такое психология, по сути? Это набор обобщений. По принципу «кому-то, когда-то что-то показалось, и теперь он рассказывает, что так у всех». Далее все эти интроверты,

акцентуация, из этого идут выводы вселенского масштаба, что, дескать, если человек такой-то, то у него есть такие-то страхи, комплексы, а нравится ему то-то и то-то. Это всё полный бред! Поэтому я не составляю никаких жёстких критериев, что «если вы видите, что человек в оранжевой рубашке, то, наверное, у него акцентуация, и, следовательно у него есть страхи перед чёрными кошками». И не делаю из этого далеко идущие выводы, что ему нужно заниматься политикой. И не приплетаю для подтверждения своих бредовых выводов все эти тесты из 400 000 вопросов на тему «узнай, кем ты должен работать».

Разумеется, с опытом именно технологического общения у вас нарабатывается какой-то свой собственный опыт, какие-то свои собственные, работающие именно У ВАС обобщения, которыми вы будете пользоваться. Но, опять же, они не будут 100%-ми. Опираясь на них, вы будете калибровать человека в каждый момент времени. Каждого конкретного человека в отдельный момент времени! Да, вы опираетесь на прошлый опыт, но ГЛАВНОЕ - это то, что вы наблюдаете **именно сейчас** и именно у данного конкретного человека, а не какое-то «психологическое описание» из глянцевого журнальчика. Вы не относите его ни к какой группе. Это просто один единственный человек, другого такого нет. Калибруйте!

Мозг наш так устроен, что ему легче упрощать. Для этого существуют все эти обобщения и подразделения на категории. Отдельные моменты вносим в группы. Группы слагаем в какие-то общности. Некие общности соотносим в какие-то ряды. А дальше оперируем уже какими-то категориями, понятиями и т.д. Этим часто грешат девушки, особенно в плане отбора партнёров. Приходишь в красивой одежде в клуб – «Вау!», и сами к тебе подсаживаются, завязывают разговор, общаются и т.д. Приходишь в тот же клуб в какой-нибудь задрюпанной рубашке, штанишках, и на вас будут смотреть: «как ЭТО сюда попало?!!». Вы можете быть хоть миллиардером, но если вы в затрапезной одежде, то никто в вас не заподозрит успешного бизнесмена, а будут относиться, как к «инженеру на выданье». Вот к чему приводят обобщения!

Среднестатистическая женщина гораздо лучше вот так вот сходу видит слабые места и вообще подноготную других людей, чем мужчины. Межполовые отношения обычно строятся на том, чтобы находить слабые места своего полового партнёра и на них играть. Вот такая сермяжная дрессировка. Суть влюбления заключается в **невротизации** полового партнёра. Вы берёте объект, выясняете его подноготную, что он, кто он, как он, и со сколькими. Причём, подноготную не в плане, где и со сколькими он/она спали, а где и как они росли, какие были травмы в детстве, какие были страхи, какие были родители. И играете на этих струнках. Причём, играете достаточно тонко, с пробросами и намёками. С опытом это всё приходит и выполняется на автоматизме.

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

*- Ну, знаете, я пойду, - сказал он.*

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

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

*- Я вас не понимаю, - сказал он упавшим голосом.*

*- Это не страшно. Сейчас поймете. Одну минуточку.*

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

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



пришли дело, посадили на шесть месяцев, а потом исключили из профсоюза. Теперь, говорят, жена прибежала назад, дура, а муж в допре сидит. Она ему передачу носит... А вы тоже через польскую границу переходили?

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

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

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

- Вы все-таки никому не говорите, что меня видели, - просительно сказал Ипполит Матвеевич, - могут и впрямь подумать, что я эмигрант.

- Вот! Вот это конгениально. Прежде всего, актив: имеется эмигрант, вернувшийся в родной город. Пассив: он боится, что его заберут в ГПУ.

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

- А кто вы такой? Зачем вы сюда приехали?

- Ну, приехал из города N по делу.

- По какому делу?

- Ну, по личному делу.

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

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

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

Илья Ильф и Евгений Петров – Двенадцать Стульев

По наблюдениям, от 0 до 2-3 пункта лучше всего использовать «непрямой кнут». Чувствуете разницу между прямым и косвенным кнутом? Совсем прямой кнут, это когда вы прямо сообщаете человеку: «не сделаешь – порешу». А косвенный кнут это всевозможные намеки, шуточки с подколом и т.д. Именно это и надо использовать в начале. Этот человек ведёт себя ещё не совсем неадекватно. Когда неадекватность переваливает за 3 пункта, то такие типы намеков уже не понимают. Вот в этом случае уже используется «прямой кнут», когда вы его приструняете прямым указанием на то, что с ним будет, если он и дальше будет продолжать там себя вести. Метод прямого кнута широко применяется, если к вам на улице подходят мальчишки а-ля «сэмки, кэпка».

## Диктатура

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

- Я не буду проводить революционных аналогий, они здесь излишни. Просто есть определённые законы. Между большим бизнесом и большой политикой никакой заметной разницы не существует. Просто представим себе, мы с вами желаем построить идеальную политическую систему. Можно по-всякому объяснять, что это такое, но два условия

*обязательны. Первое – это её универсальность. Два человека участвуют в этой системе, три или миллион, неважно. Система должна работать без сбоев. И второе условие – система должна вырабатывать непротиворечивые решения, которые понятны всем и каждому, иначе это не система, а бред. Теперь вы можете добавить сюда всё, что угодно. Например, идеалы христианства, или диктатуру пролетариата. Это лишь только затушеует общую картину и по большому счёту ничего не изменит. И знаете, как выглядит эта идеальная политическая система? Диктатура. Железная, беспощадная диктатура, и никак иначе. Любая другая система либо не универсальна, а значит, непригодна, либо противоречива, и с течением времени ничего кроме насмешек над собой производить не сможет. Если вы строите крупный бизнес, делать это можно только исключительно на такой основе.*

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

Если же вы не стеснены какими-то обстоятельствами и жёсткими критериями, то стремитесь вертеть эту жизнь и этот мир от себя! Не так, как вам с детства говорили, не так как «вроде бы должно быть», а так, как **отзывается в вашем теле**. Свербит – не свербит. Отзывается – не отзывается. От себя! В противном случае, если вы будете действовать по каким-то там стандартам, высосанным из пальца, то у вас ничего не получится. Первичный импульс должен исходить именно из тела. Нужно настроить эти фильтры. Если вы хотите получить от этого мира пользу, комфорт и выгоду, то выбирайте: либо «мораль», либо результативность. Пришло время снимать розовые очки и развеивать мифы. Прошло время кумиров.

### Борьба за комфорт. Модель «Альфа-самца»

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

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

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

только с утра кофе пьют и иногда ночуют дома. Вот такую ситуацию я не рассматриваю! Потому что это, в общем-то, редкость. Я рассматриваю межполовые отношения между обычными, среднестатистическими людьми.

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

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

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

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

#### **История одного из наших учеников:**

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

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

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

Если она начинает борзеть – нужно её гнобить. В этот момент нужно быть готовым с ней

расстаться. Если она тебе ставит ультиматум: «или ты будешь вести себя так, как я хочу, или я ухожу», то нужно быть внутренне готовым сказать: «ну ладно, уходи». Конечно, имеет смысл добавить что-то типа:

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

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

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

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

## Невербальные сигналы человека, который готов «прогнуться»

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

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

### 1. Объект начинает строиться «снизу»:

- а) либо совершает компульсивные движения, либо замирает;
- б) переступает с ноги на ногу;
- в) начинает сутулиться;
- г) совершает мелкие, суетливые движения;
- д) начиная говорить, отводит взгляд, а когда заканчивает говорить - смотрит на вас снизу вверх.

### 2. Сохраняется контакт:

- а) внимание направлено на субъекта;
- б) сохраняется выжидающее выражение лица (ожидание раппорта);
- в) не делаются попытки уйти.

Т.е. он не просто от вас уходит и испаряется за горизонт, а всё-таки он в вас заинтересован. Он под вас прогибается, но при этом раппорт не теряется.

Базовый принцип «Калибруй!», от которого мы отталкиваемся, подразумевает то, что вы постоянно смотрите на объект и замечаете мельчайшие изменения его реакции. Параллельно

вы ведёте с ним беседу и отслеживаете его сиюминутную реакцию на ваше поведение, на какие-то ваши слова.

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

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

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

Есть люди с привычкой сутулиться. Поэтому опять же мы реагируем только тогда, когда он до этого стоял весь такой солидный, небрежный и вальяжный, и после того, как вы что-то сказали, он начал сутулиться.

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

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

*Ипполит Матвеевич, сознававший все свое ничтожество, стоял понурясь.*

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

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

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

*Ипполит Матвеевич решительно замотал головой.*

- Почему же вы не хотите? Вам мало?  
- М-мало.  
- Но ведь это же тридцать тысяч рублей! Сколько же вы хотите?  
- Согласен на сорок.  
- Грабеж среди бела дня! - сказал Остап, подражая интонациям предводителя во время исторического торга в дворницкой. - Вам мало тридцати тысяч? Вам нужен еще ключ от квартиры?!

- Это вам нужен ключ от квартиры, - пролепетал Ипполит Матвеевич.  
- Берите двадцать, пока не поздно, а то я могу раздумать. Пользуйтесь тем, что у меня хорошее настроение.  
Воробьянинов давно уже потерял тот самодовольный вид, с которым некогда начинал поиски бриллиантов. Он согласился.

Илья Ильф и Евгений Петров «Двенадцать стульев»

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

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

### Технология воздействия «кнута»

Итак, алгоритм ваших действий:

1. Выясняем слабые места объекта.
2. Демонстрируем наличие ресурса, с помощью которого мы можем воздействовать на его **слабое** место объекта.
3. Даем понять, что можем применить этот ресурс.
4. Калибруем состояние субъекта.
5. Формулируем инструкцию.

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

- Я смотрю, у тебя такое выражение лица, как будто, по меньшей мере, на тебе одето тысяч на 20 долларов. Прикольная юбочка, где купила, на колхозном рынке и делаешь вид, что она из бутика?

Колхозный рынок, тот же самый «Черкизон», у кого что. Или те же пресловутые «стразы Сваровски» за 30 рублей из подземного перехода. Это всё звучит глупо, но опускает ниже плинтуса. Но применять эту технику следует в том случае, когда она уже начинает конкретно выкобениваться. Не имеет смысла трубить в артиллерию, даже если вы видите какие-то намёки на ее желание вами управлять. Имеет смысл делать это только через два-три её закидона. Первый закидон можно простить, второй тоже. Типа «даю шанс исправиться». Дрессировка начинается где-то с третьего-четвёртого закидона, причём, жёстких и особо неприятных для вас. Потому что есть такая хорошая мудрость, что тот, кто не прощает

женщине ее маленькие слабости, никогда не насладится ее большими достоинствами. Но как только слабости становятся большими – вот тут уже полезно дрессировать.

Бывает, выпендриваются псевдоинтеллигентские мальчишки. Вот тут уже вполне сойдут шуточки а-ля «интеллектуальное превосходство с вашей стороны», дескать:

*- Я, конечно, понимаю, что ты такой умный-умный товарищ, всё знаешь, всё понимаешь, ты с претензией на интеллект космического масштаба. Ведёшь себя прямо как Полиграф Полиграфович Шариков позволял себе вести себя в присутствии двух человек с высшим образованием! Я всё это понимаю и безмерно рад за тебя, но давай всё-таки мы займёмся конкретным ДЕЛОМ.*

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

Одна женщина, с которой я моделировал ситуации, как-то зашла в одно учреждение, и какой-то хрен начал её грубо и по-хамски поучать, как правильно что-то там делать. Она ему сказала следующее:

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

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

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

Некоторые любят чистить ногти при всех и жевать жвачку, когда с ними разговариваешь. Или у некоторых есть такая привычка: теребить собеседника за пуговицу. Вы тогда говорите:

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

Или:

*- Выплюнь жвачку, а то пломбы вылетят.*

Что-нибудь такое остренькое и с перчинкой.

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

мимике. В качестве эксперимента меняйте вашу мимику от нейтральной до позитивной и следите за результатами.

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

Почувствуйте разницу между фразами:

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

И:

- *Ок, хорошо, тогда к вам придут мои адвокаты, но они не юристы.* – И потом по-доброму улыбнуться.

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

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

Нет смысла затягивать процесс. Как у нас принято в обществе? Если уже наскочили на противника, то обязательно надо добавить. Если человек без сознания, то надо ещё кусок асфальта отломить и врезать, чтобы мозги вытекли. Такого не надо делать! Задача заключается только в том, чтобы только **продемонстрировать** кнут. Я же тут пишу не о том, как кого-то в подъезде бычить, отбирать деньги и раскраивать череп. Нет, я как раз таки пишу о том, как не доводить до драк. Потому что до драк доходит именно в тех случаях, когда уже всё протухло на корню, когда человек крепился, крепился, когда уже все знакомые знают, что Иван Васильевич - козёл и сволочь, а сам Иван Васильевич только-только об этом узнаёт: «Ах, да ты меня козлом обзывал, да я тебе за это!». Наоборот, никакой агрессии с вашей стороны быть не должно! Конфронтация начинается именно тогда, когда в вашей интонации и в ваших посылах проскальзывает агрессия и наезд. Ваша задача - ни в коем случае не доводить до наезда! Потому что наезжать имеет смысл только тогда, когда вы прощупали почву, за дверьми стоит ваша охрана и всё остальное подготовлено.

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

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

### Полезные убеждения. Не оскорбить, а сделать лучше

У вас не должно быть цели задавить, унижить и оскорбить. Всё только во имя добра! Вы это делаете не ради тщеславия, не ради того, чтобы поднять свою самооценку, унижая других. Не для того, чтобы почувствовать себя пупом на ровном месте. Ваша задача одна единственная – чтобы «всем было хорошо». А чтобы было всем хорошо, вы делаете так, чтобы этот человек тоже «хорошо» себя вёл и вписывался в окружающую действительность.



Вы его улучшаете таким образом! Сейчас вы делаете человеку немного неприятно, чтобы он встал на место и начал функционировать сообразно своему статусу и своим обязанностям.

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

Когда я спрашивал людей, участвующих в моделировании, почему они воздействуют кнутом, те отвечали достаточно однотипно:

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

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

У вас же не возникает бешенства или злобы по отношению к ребёнку, который что-то делает не так. Вы к нему относитесь по-доброму. Это именно ключевой момент – по-доброму. Если вы так будете относиться к человеку – у вас не будет этой дикой невербалики. А чтобы относиться по-доброму – надо поправлять человека своевременно, когда ещё не закипело это масло внутри вас. А для того, чтобы делать это своевременно – нужно отбросить все те убеждения, которые вы получали в детстве о «псевдовоспитанности». О том, что, дескать «перебивать собеседника – это некрасиво». Или то, что сказать человеку о его ковырянии в носу или жевании жвачки это некрасиво. Якобы может не воспринять. Какой нежный человек с тонкой душевной организацией! Сейчас не воспримет – потом получит куда-нибудь поддых. Вы то может быть и потерпите, но жизнь его может наказать за это.

Убеждение о том, что людей нужно изменять для их же пользы тянет за собой то, что вы не будете ждать, когда в вас закипит всё это. То, что вы не будете ждать – это значит, что ваши убеждения о псевдовоспитанности исчезли.

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

## Не бойтесь реагировать на хамство и нарушения закона

Наша страна - страна контрастов. Предсказать, что будет завтра, практически невозможно. В большинстве случаев можно только гадать, что тебя может ожидать в ближайшем будущем. Это на Западе прекрасно знают, чего ждать от людей той или иной сферы. Там есть чёткие социальные шаблоны поведения. Все знают, как им себя вести, чтобы всем было хорошо и комфортно. И им самим, и тем с кем они взаимодействуют. Но только не у нас! И вполне

понятно, почему! Нашей цивилизации пока всего пятнадцать лет. Люди пока не знают что такое «хорошо» и что такое «плохо». За что их «похвалят», а за что «поругают». Это там могут уволить, если ты нахамил клиенту! А за то, что не улыбнулся – сделают замечание. Кстати говоря, это очень болезненно воспринимают наши студенты, ездящие работать, ну например, в США, на лето. В цивилизованных странах за нанесение вреда, как физического, так и психологического, можно отсудить неплохую денежную компенсацию. Если на Западе ты, грубо говоря, просто плюнешь не туда, к тебе подойдет полиция и сделает «плохо». Именно поэтому там все такие добрые и вежливые.

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

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

Как показывает жизнь, всякое воспитание, основанное на том, что «надо показывать ТОЛЬКО примеры добра», заканчивается тем, что в результате получается подонки просто редкостный, опасный для окружающих. А добрая доза ремня в нужный момент делает людей «близкими к просветлению».

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

Всё зависит от того, что поощряется – у нас поощряется: «Забей!». А у них за плевки на асфальт берётся штраф. И все ИСКРЕННЕ считают, что плевать на асфальт – плохо и некультурно.

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

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

Если бы каждый человек, видя, как какой-то нахал бросает окурок мимо урны или ставит ноги на батарею, делал бы элементарное замечание, то большинство людей задумались, что они делают что-то не то. Поэтому когда вы указываете людям на их промахи, представляйте, что это ваш маленький вклад в упорядоченное будущее, и благодаря вам когда-нибудь в стране станет лучше жить. Если бы каждый задумывался о таких вещах и не кидал бы

окурок, не бил бы бутылки и не орошал из своего «шланга» стену дома, то в стране не было бы такой разрухи.

### **Пример из жизни:**

#### *Заявление.*

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

*Поминки дома были назначены в 12.00, поэтому директор сказал, что мы можем прийти за пирогами в 10.30. Я пришла в 10.20. Кафе было закрыто. Подождав 10 минут до условленного времени, я стала стучать в дверь. Ответа не было, я сочла, что работники, находясь на кухне, не могут услышать стука. Поэтому я обошла здание и решила постучать в дверь со двора. К моему изумлению, таковой не оказалось. Тогда я зашла в соседнюю с кафе дверь (Военно-мемориальной компании по оказанию ритуальных услуг), которая оказала нам помощь в похоронах папы. Приёмщица стала звонить директору на сотовый телефон, но он не брал трубку. В 10.45 пришла повар, она была без ключа и пояснила, что ключ у директора. Повар подтвердила, что директор должен был подойти в 10.30. Повару удалось дозвониться до директора, который сказал, что он выезжает из дома. Как далеко он живёт, никто не знал. Время приближалось к 11.00, мне позвонила из дома встревоженная мама: люди уже начали приходить, меня ждали дома неотложные дела по подготовке поминок, а я всё ещё стояла под дверями кафе без пирогов. В 11.00 я отправилась в кулинарию, чтобы купить хоть какие-то пироги. По дороге ко мне присоединилась моя подруга. В 11.25 мне позвонила мама и сообщила, что ей домой позвонил директор кафе «Леос» и обрушил на несчастную женщину всё своё негодование по поводу исчезнувших заказчиков неоплаченных пирогов, и хамски и с угрозами стал требовать, чтобы пироги забрали. Мама в слезах стала просить меня вернуться. От угроз и оскорблений у старой женщины поднялось давление. Весь оставшийся день мы были вынуждены давать ей лекарства.*

*Вернувшись в кафе, мы застали директора, сидящего с сигаретой, развалившись за столом. Ни слов извинения, ни сочувствия, ни тени вины в его поведении не было! Более того, мы слышали поток хамства и брани в наш адрес. Вступить в полемику в тот момент с хамом было выше наших сил. Мы прошли за поваром на кухню за пирогами. Повар со слезами на глазах стала умолять нас забрать пироги, так как директор пригрозил вычесть стоимость пирогов из её нищенской зарплаты в случае, если мы их не заберём. Войдя на кухню, мы остолбенели от увиденного! Большой антисанитарии мы не видели нигде! Здесь были нарушены все правила общепита и гигиены:*

- 1. Помещение кухни было настолько мало, что здесь можно готовить лишь на семью из 3-х человек.*
- 2. На кухне нет вытяжки. Стены покрыты пылью и салом.*
- 3. Нет отдельного выхода для приёма продуктов.*
- 4. Два маленьких грязных окна находятся под потолком.*
- 5. Плита покрыта толстым слоем жира и грязи.*
- 6. Кухня кишела тараканами и мухами. Они ползали и летали повсюду.*

7. Вёдра с неубранным мусором находились здесь, по крайней мере, с вечера, но судя по запаху и того дольше.
8. Кастрюли в таком состоянии, как будто в них готовят на костре свиньям.
9. На кухне лишь две разделочные доски, да и те в ужасном состоянии, но каждому известно, что для мяса, хлеба, овощей и пр. доски должны быть отдельными.
10. Одна раковина для мытья посуды и продуктов бытовой величины, а зал рассчитан на 90-100 человек.
11. Нет средств для мытья посуды.
12. Со слов повара, отсутствует кухонный работник.

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

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

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

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

*Хочется узнать, как это кафе прошло сертификацию?*

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

После этого заявления этот директор возместил стоимость пирогов, купил торт и написал письменное извинение. Мелочь, но приятно.

Можно себе представить скольких людей вот так «поимел» этот быдланский совковый директор и скольким элементарно испортил настроение. Только никаких действий в его сторону принято не было, поэтому он преспокойно продолжал это делать со всеми. А тут было просто написано одно-единственное письмо, и директор мало того, что возместил материальный и моральный ущерб, так ещё и крепко попал перед санитарными службами, и ему пришлось вложить денег в своё кафе и сделать его нормальным. И вряд ли у этого директора после всего возникло желание хамить своим клиентам, потому что он понял, что за это могут и наказать. А ранее у него просто не было такого опыта, чтобы его ставили на место.

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

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

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

У нас в стране такой менталитет! Нам всем с рождения вбивают, что бесполезно рыпаться. Поэтому люди сами вообще ничего не делают, они все толерантные и максимум, что им остаётся, это выплескивать всю свою нетерпимость, спихивая вину на государство, хаять

правительство и верещать, какие там сидят козлы. А пойти и самим потребовать свои права у них почему-то мысли не возникает.

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

Люди банально не знают своих прав! Они не знают, что им элементарно положено по закону. Люди испуганы. Все с детства воспитывались в этом мареве страха. Как воспитывают у нас: «Не суйся, не лезь, это не твоё дело, без тебя разберутся! Что, самый умный? Что ты вообще лезешь! Только пинков там огребёшь!»

Сколько у нас смертей на дороге по вине пьяных водителей! У нас же как, друзья выпили и этот «красавец» садится пьяным за руль. В той же Америке, если вы сядете пьяным за руль, то ваш лучший друг позвонит в полицию и скажет ваш номер машины и что вы пьяный. И больше пьяным за руль садиться вы не будете, потому что года три будете ходить без водительских прав. И никаких обид! «Дружба дружбой, а закон соблюдать нужно!». Вот такое у них там убеждение. Конечно, с точки зрения российского раздолбайства и «широты души», это может подло и плохо. Но с точки зрения банального здравого смысла и комфортности жизни, это всё-таки правильно и хорошо.

На Западе, если вам машина не уступила дорогу на «зебре», вы можете позвонить в полицию, и этого водителя оштрафуют долларов на 150, за то, что он элементарно не пропустил пешехода. Причём, никто не будет «стучать» просто так. Там люди не обиженные, не оскорблённые и не униженные. Они не будут выливать на кого-то злость, мстить, подставлять и т.д. Вот она цивилизованность!

## Рефрейминг контекста. Положительный «негативный якорь»

В жизни очень часто бывают такие ситуации, когда окружающие люди могут раздражать вас своим поведением.

Если хотите «опустить» человека, рефреймируете его действия в неприглядном виде. Чтоб у оппонента возникали зрительные образы. То есть, вы возвращаете человеку его же плохое поведение в неприглядном виде

Примеры:

- Прекрати крутить ртом как кобыльей задницей. Когда лошадь хочет покакать, она делает примерно так же.
- А вы дома тоже семечки на пол грызёте?
- Ты свои копыта ставь на батарею дома, в присутствии мамы!

Триггером на запуск состояния, которое позволит вам начать ставить на место подобных хамов, должна являться **сама ситуация**. А я даю технические моменты и стараюсь довести до вас следующую мысль. Нас постоянно с детства учат развивать в себе толерантность, терпимость. Толерантным быть полезно, но опять-таки только до определенной степени. В том случае, если эта толерантность начинает работать против вас, то тут уже надо развивать в себе то, что называется «восточная нетерпеливость», чтобы в результате не накопить в себе злобу.

Если вы будете постоянно в себе копить эту злобу, то в результате получится эффект «дремлющего, но смертоносного вулкана». Как обычно становятся психопатами? Тихий,

тихий, потом как взорвался и пошёл вырезать целые семьи, сдирать с них кожу и шить себе одежду из неё.

Поэтому ваша задача - пресекать подобные моменты, фактически дрессировать человека. Помаленьку. Если вам что-то не нравится в поведении человека, то потихоньку вы начинаете ему на это указывать и дрессировать его.

Такой момент. Я не говорю, что каждому из вас нужно обязательно встроить себе все эти навыки на 100%. Кому-то и 10%-ти хватит за глаза! Например, какому-нибудь неконфликтному человеку, которого вообще ничего не раздражает. Но есть такие люди, как, например, доктор Ганнибал Лектер, которого очень задевало хамское поведение окружающих. Правда, он даже не утруждал себя тем, чтобы дрессировать и перевоспитывать этих хамов, а просто убивал их и съедал внутренние органы под «Монтраше» тысяча восемьсот какого-то года, чтобы другим не повадно было. Вот так он избавлял мир от плохих людей. Я вас не призываю так делать! ☺ Просто указывайте им на их недостатки, неадекватное поведение и проступки.

Можно ли просто сказать человеку, чтоб тот прекратил поступать по-свински? Можно. Но у человека может быть своё мнение по поводу своего поведения. А если вы выразите свои претензии именно стёбно и с подколом, то у человека **автоматически** исчезнет желание вести себя неадекватно, потому что для него такое ваше якобы доброжелательное поведение будет совершенно неожиданным. Не надо заранее подготавливать ситуацию. Что-то идет не так, вам не нравится, что человек делает, вы – раз! - его выщелкнули и дальше продолжаете вести беседу в обычном ключе. Здесь идёт игра на неожиданностях. Человек не ожидает от вас такого подкола. Он не готов вам морально сопротивляться. Он не готов вставать в позу и оппонировать. Поэтому вы его подкальваете, и пока он прибывает в конфузионном транс, вы уже сруливаете на главную тему.

Эффект может и не возникнуть сразу, но осадочек всё равно останется. И в будущем человек уже подумает, прежде чем снова чавкать жвачкой в вашем или чьем бы то ни было присутствии. Потому что если вы просто сказали «не чавкай», он, возможно, чавкать перестанет, но тут же об этом забудет. В следующий раз он опять будет так делать, пока его снова не попросят прекратить. И что, вы теперь каждый раз ему будете говорить, чтобы он приходил на встречу вовремя, не жевал жвачку, когда разговаривает и не ковырялся в носу, не пачкал стены и не ставил ноги на батарею?! Вы попросту устанете это повторять!

Как мамы, которые пятьдесят раз в день на протяжении всей жизни одно и то же повторяют своему ребёнку: «Не делай это, не делай то!», и никакого результата не получают в итоге. А если один раз сказать именно так, не зло, а с подколом:

- Ну что, Буратино, опять свои говнодавы не вытер? - Человек в следующий раз будет ассоциировать: не вытер обувь, значит, Буратинка.

Здесь работает такой психологический момент: вы человеку даёте связку на будущее, которая работает независимо от того, присутствуете вы при этом или нет. Даже если он в другой компании находится, его ноги автоматически потянулись к батарее, бац, тут он вспомнил ваш подкол. Человек думает: «А, его нет, можно поставить», но он хотя бы про вас вспомнит, и в следующий раз, если вы уже будете присутствовать, то одним фактом своего присутствия вы будете пресекать все эти телодвижения в сторону батареи. Говоря языком НЛП, эта фразочка - негативный якорь, который вешается на какое-то действие. Причём, негативный якорь не в плане агрессии, а в плане неадекватности человека перед самим собой. Как будто вы ставите перед ним зеркало и показываете «Вот такой ты красавец, вот так ты выглядишь. Видишь?». И носом его туда тыкаете. Вы не бьёте ему в репу и не орёте: «Ты че, ты не понимаешь, что ли, что так нельзя делать?!». Не надо постоянно готовиться, что сейчас человек выкинет что-то неадекватное, и вам нужно суметь быстро войти в боевой

транс, чтобы если что, сразу свалить его с копыт! Нет! Вы ведёте обычный разговор, беседу. И в процессе разговора вы пробрасываете эти фразы время от времени, и продолжаете разговаривать дальше. Зеркало поставили, человек себя увидел, больше он себя так вести не будет.

### **История из жизни:**

*Как-то я поехала в больницу. Поставила машину на стоянку и вышла. Вижу, стоит машина практически на газоне. Сидит водитель, распахнул окно, высунулся практически полностью и лущает семечки. Я говорю: «Ну, прямо как в ауле, высунувшись из юрты, сидишь! Не пробовал не мусорить? Даже около юрты подметают». Он засунул морду в машину, а я пошла. Когда я возвращалась, то он уже не грыз семечки.*

Возвращаясь к вопросу о родителях, которые запиливают своих детей. Этот метод совершенно не работает! Потому что ребёнок, наоборот, будет стремиться сделать гадость назло, для того, чтобы получить очередную толику родительского внимания. Даже если он не будет делать этого специально, всё равно «пиление» не работает по той причине, что у человека не откладывается негативное впечатление и негативный якорь не ставится.

Задача сделать так, чтобы человек сам себя оценил, как неадекватного. И каждый раз, даже когда вас не будет, он начнет соотносить сам себя с собой воображаемым и перестанет класть ноги на батарею, потому что ему будет стыдно попросту перед самим собой. Главное, запечатлеть в воображении **яркую зрительную картинку**, чего родители как раз и не делают. Они не оставляют в воображении ярких зрительных образов, которые бы запечатлелись так, что «наотмашь». А задача - как раз таки оставить яркий, колоритный и сочный образ человека, уродливого в своём поведении.

Говорить всё это нужно с юмором, не агрессивно, чтобы это не воспринималось, как нанесение оскорбления и личной обиды: «Слющай, ты меня ТАК обидэл!». И смертельная обида, до седьмого колена весь твой род вырежу. А говорить надо стёбно, чтобы человеку стало неловко и неудобно перед самим собой.

Отличайте «гадости» от «колкостей». Существует разница, с каким выражением лица, с какой мимикой и с какой интонацией вы это говорите. Если вы говорите с негативной мимикой, это воспринимается, как наезд. Потому что с мимики считывается процентов 80 информации. То, что вы говорите, это те самые 20% информационного содержания.

Также гадостью будут являться шуточки по поводу каких-то физических недостатков, того, из-за чего человек сильно комплексует. Это те самые больные места, которые лучше вообще не трогать. В противном случае готовьтесь к войне. Потому что такие моменты люди запоминают надолго.

Чтобы человек подкололся и не обиделся, нужно «ставить зеркало». Если вы будете твердо уверены, что ваши подколки идут во благо этому человеку (т.е., вы изменяете его поведение не потому, что он такой пожизненный урод, а потому что он из-за своего поведения может натерпеться в жизни), то тем самым вы добьётесь нужного результата. То есть, вы лучше сейчас ему сделаете добро, исправите его поведение, покажете ему его в зеркале, и он после этого выйдет живым, здоровым и невредимым из каких-то жизненных перипетий.

Понимание того, на что человек не обидится, а что просто выведет его из себя, приходит с опытом. Фишка заключается в том, что надо нажимать именно на **неадекватность** человека! А не на его недостатки. Не надо апеллировать к личности человека, апеллируйте к его неправильному поведению в данной конкретной ситуации! Это не человек плохой, нет. Человек хороший, но поведение у него неправильное. Но если он прекратит так себя вести, то станет прекрасным, белым, пушистым, и вообще душкой. Вот тогда человек не воспринимает ваши слова как обиду, а как колкость. Когда вы стебаетесь именно над **поведением**, а не над личностью, тогда это работает и работает однозначно!

## Привлечение общественности. Метод «Он против нас»

Бывает так, что вы идёте на «крупного» противника, и чувствуете, что лично вашего «веса» не хватит. Ваше желание и ваш сермяжный интерес не перевесит его поведение. У этого человека есть понятие о себе, он весь такой солидный, небрежный и вальяжный, его харизма уже течёт из ушей. Совершенно не важно, мужчина это или женщина.

Вот в этом случае никакие фишки из обычного вашего арсенала уже не сработают. На вашу апелляцию к его адекватности он отреагирует с примерно такими мыслями: «Ты кто такой вообще, что ты тут болтаешь, воздух сотрясаешь, кыш отсюда». Вот в этом случае полезно привлечь общественность. Потому что люди - существа социальные. И заручившись, пусть и неформально поддержкой окружающих, вы тем самым добавляете себе плюс. Получается так, что вы блюдёте не только свой меркантильный интерес, а заботитесь об общем благе. В этот момент уже не «он против вас», а «он против нас». А нас целая Россия! ☺ Поэтому не гнушайтесь пользоваться именно данным конкретным приёмом, если есть возможность.

Не ведитесь на заявление: «Чего это ты тут горлопанишь, сам справиться один на один не можешь, что ли!». Как крайний пример, вам могут сказать, что «сам за себя должен отвечать», «нужно разбираться один на один», причём, у этого товарища за спиной стоит когорта единомышленников. Дай бог, чтобы на вашем жизненном пути таких вариантов было как можно меньше, а лучше, чтобы их вообще не было. Но, тем не менее, если придётся сцепиться с таким товарищем, даже пусть где-нибудь на работе, то уже не «вы один», а «вы за общее дело». И в данном случае пусть он попробует вякнуть против коллектива!

В таких случаях не надо выходить одному против танка. Необходимо собирать армию единомышленников. Причём, формально они могут и не заявлять вслух о том, что они «за вас». Но уже тот факт, что он один против всех, уже психологически подавляет вашего оппонента. И в данном случае ему уже ничего не останется, кроме как подчиниться коллективу. Потому что он уже не только против вас, а уже против коллектива.

Так что оперируйте этим возможностями! В задницу гордость и совесть – это реальность жизни. Вы поставили для себя цель, и вы к этой цели идёте. И любой оппонент на вашем пути - это просто винтик системы, который вы должны просто починить. Где надо - подкрутить, где надо - подмазать, где надо - молоточком постучать. Если встречается крепкий и ржавый болт, тогда вы зовёте на помощь коллектив и выворачиваете этот болт сообща.

Привлекать общественность нужно эмоционально:

*- Граждане! (вы уже не к человеку обращаетесь, человек уже может идти лесом, полем) Вы представляете, что он делает? Он не выполняет своих прямых обязанностей! Ты хочешь за него выполнять его работу?! А ты хочешь?! Смотрите, что он вытворяет, не оборзел ли! Ну, скажите вы ему что-нибудь, повлияйте на него как-нибудь! Что он вообще здесь встал! Да ты посмотри в Катины честные глаза, да как ты можешь заставлять её работать,*



*она вообще беременная! Она будет работать сверхурочно беременной, да? А вот у Сигизмунда Лазаревича жена больная, он вообще не может лишней минуты на работе задержаться, ты и его хочешь заставить работать? Ты что вообще о себе возомнил!! А ты что стоишь? Почему ты не участвуешь в дискуссии? Ты же тоже будешь отдуваться за него, вот он не выполнил свою работу, ты согласен за него работать после восьми вечера? А что тогда ты ему не выскажешь?*

Вплоть до такого. Это на самом деле крайний вариант. Вы своим состоянием наворачиваете эти обороты. Здесь уже и эмоции надо показать, и руками помахать, и побегать, потрепая кого-то за плечи. Принцип «разделяй и властвуй» здесь работает как никогда. В данном случае нужно просто собрать коллектив и продавить общими совместными усилиями неугодного элемента. Здесь уже не идёт речь о том, «морально» это или «неморально», нормально со среднестатистической точки зрения или ненормально.

Дальше уже можно добавить:

*- Я лично против тебя ничего не имею, но если мы сейчас не решим этот вопрос сообща, то в итоге пострадают все, и ты больше всего. Ладно, я заметил твои ошибки на данном этапе, как руководитель. А вот если Иван Иванович заметит...*

Вот в этот момент закатываем глаза и «Иван Иванович» произносим с придыханием. И вот здесь всем сразу должно быть понятно, что если уже Иван Иванович узнает, то не только этому кренделю придёт абзац и ему задницу на уши натянут, здесь вообще все задницы натянут на все уши. Вот в таком ключе надо разворачивать! Здесь должны быть эмоции! Вы уже в раж входите. Слюной побрызгать, подышать чесночком в лицо, поорать, покапать себе корвалолола. Как обычно делают родители, когда пытаются подавить неугодное дитяtko? Там не столько выпьют этого корвалолола, сколько разбрызгают по углам квартиры, чтобы пахло. Но ведь пахнет, психологический эффект создаёт, ставится якорь «неправильное поведение – значит, по всей квартире корвалололом пахнет». Главное, почаще упоминать про больницы, морги, которые обзванивали, пока искали, про «кормильца», которого он «скоро в гроб загонит» и т.д. Помните, как в фильме «Иван Васильевич меняет профессию»: «А мы ещё боремся за дом высокой культуры быта!». Сразу вспоминайте этот фильм, вот вам и яркий пример.

Или вот:

*- Господа, я хочу вам напомнить, что мы всё-таки являемся коллективом творческим, и мне очень не нравится, как одеты некоторые господа. Я сейчас к вам обращаюсь! К нам приезжает проверка, и что она увидит? Что вы в этом свитере ходите уже третий день, разите потом, от чего окружающие постоянно чувствуют ваш запах. Между прочим у нас в коллективе есть и беременные женщины, которые от вашего запаха могут упасть в обморок! Я, конечно, понимаю, что вы такой жеребец, и когда я вас вижу, я сам потею, но вы бы хоть о беременных женщинах позаботились! У них же дети задохликами рождаются! Недоношенными! Вы хотите увеличить количество преждевременных родов в нашей стране? Да снимите вы уже свитер, наконец!*

## Наори и наедь на меня

Но важно не только уметь самому подкалывать, но и защищаться от тех, кто подкалывает и наезжает уже на вас. В этом случае просто представляйте у себя в голове, какой он добрый и пушистый. Замечайте у него во внешности какую-то смешную деталь и **концентрируетесь** на ней, не обращая внимания на то, как он кричит. Тогда всё его поведение будет для вас не особо-то и актуально. Задача - эмоционально не включаться в эту полемику. Потому что если вы включились, значит, вы ввязались в эту игру. До тех пор, пока вы не включились в игру, сколько бы человек вас не травил, вы всё равно улыбаетесь. Здесь срабатывает очень

простой приём. Когда натравливают свору, то там наблюдается такой момент, что все смотрят друг на друга и на реакцию того человека, которого травят. И если видят, что этот человек прогибается, т.е. он начинает мандражировать или что-то ещё, то там срабатывает такой элементарный принцип «на воре и шапка горит». Автоматически срабатывает этот тумблер: «о, и правда дрожит, значит, точно что-то сделал плохое». А голос толпы не обсуждается, он не поддаётся какой-то аналитике. Когда хотят натравить массу на человека или даже сравить массу на массу, то здесь неважно, что вы говорите. Вы можете говорить полную ахинею, главное, говорить это **эмоционально**. Просто вкачать какое-то количество эмоций в толпу, дать вот этот энергетический пинч (щипок), чтобы эмоционально зацепить. А дальше толпа уже не думает, она просто будет рвать на куски того, на кого её натравили. А рвать она будет только в том случае, если жертва даст слабину. Если человек уже прогнулся, струхнул, то всё, его загрызут. А если он продолжает и дальше стоять, как танк, то в какой-то момент он может просто повернуть эту волну против зачинщика:

*- Да ты что разорался! Граждане! Это я виноват? Да он сам козёл потому-то, потому-то!*

Здесь уже начинается элементарная потеха. Если раньше существовал какой-то риск, что на вас наедут, то здесь как минимум просто все расслабятся, и просто будут смотреть, кто кого завалит. А один на один у вас всё же больше шансов победить, чем один против толпы. А в лучшем случае, если вы хорошо эмоционально заряжены, обладаете большими актёрскими данными, есть шанс, что если толпа уже вовлеклась в процесс, то она уже подготовлена, и вам уже не надо тратить энергию, чтобы «накачать» её против вашего оппонента. Надо просто «разрулить» толпу, а дальше уже побеждает элементарно тот, кто лучше владеет терминологией. Если вы владеете данной терминологией, то уже вы своего противника забодаете по понятиям. В любом случае у вас будет стычка только с одним человеком, а не с толпой.

Поэтому ваша задача - сохранять вальяжное и расслабленное состояние. А проще всего это сделать так: найти в собеседнике какую-то смешную и дефективную деталь. Он орёт, пена у него брызжет изо рта, глаз дёргается, а вы это замечаете, и сразу вспоминаете какие-то забавные случаи по этому поводу и представляете, что, в общем-то, он белый и пушистый человек, но как его раскорячило! И дальше уже просто над ним тихо внутри подсмеиваетесь.

Если на вас наезжают один на один, то ваша задача - отвечать этому человеку обстоятельно, спокойным, ровным голосом. Причём, даже не просто спокойно, а ещё и с иронией, подсмеиваясь:

*- Скажите мне, в чём проблема? Вы можете не кричать, а просто популярно объяснить, что вы от меня хотите? Давайте мы с вами разберёмся. Я выслушал ваше мнение, я вижу, что вы взволнованы. Давайте говорить по-существу.*

*- А-а-а, ты задание не выполнил, у меня годовой план перед Сигизмундом Лазаревичем, надо отчитываться, ты не владеешь ситуацией, я тебя уволю!*

*- Я уже слышал, что вы можете меня уволить. Что вы хотите, чтобы я сделал? Какие у вас ко мне претензии? Давайте сядем за стол переговоров и вместе решим всё это. Если надо, позовём Сигизмунда Лазаревича.*

Вы понимаете, что Иван Иванович не стал бы устраивать истерику, если бы сам не боялся Сигизмунда Лазаревича, потому что ему придётся получить пистон, если вы не выполните какое-то его задание. И здесь вы уже калибруете, что он боится Сигизмунда Лазаревича.

*- Давайте, Иван Иванович, вместе сходим к Сигизмунду Лазаревичу.*

Если в этот самый момент он начинает трепыхаться, да как, да Сигизмунд Лазаревич тебе яйца оторвёт.

*- А вам он яйца не оторвёт?*

Тут вы понимаете, что Иван Иванович взят за зихер.

Говорите медленным голосом, спокойно, дружелюбно и расслаблено. Ваша задача - решить этот вопрос технологично. Даже если вы не нашли управы на этого Ивана Ивановича, то ничего страшного, своё вы потом всё равно возьмёте. Ну, есть такие взбалмошные люди, социальные психопаты. Может, их в детстве обижали, или жена уже полгода не даёт. Тем не менее, вы уже и лицо перед ним не потеряли, и своего добились.

Человек, который кричит, это слабый, больной человек. У него нет других ресурсов, поэтому он вынужден кричать. Когда нет никаких рычагов воздействия, то остаётся последний – крик. Продавить и подмять под себя такого человека, это лишь вопрос времени.

Когда на вас начинают орать, то самое главное, это выдержать первые несколько секунд этой стычки. Если наезжающий видит, что вы не продавились в первые секунды, то он успокаивается, потому что понимает, что на его брызгание слюной изо рта вы не ведётесь. Не обязательно сразу самому рвать тельняшку на груди. У нас же нет задачи вырастить из вас такого дикого зверя, который в любой ситуации может показать кому бы то ни было кузькину мать. Я пишу не об этом. Если вы хотите научиться драться, то это не ко мне. У меня задача - показать вам, как можно победить человека интеллектом и выдержкой. Задавить его, если можно так выразиться, психологически. Применение силы - это уже крайний случай. Даже мышшь начинает нападать, когда её загоняют в угол. Потому что там включается такой принцип: «меня всё равно убьют, поэтому лучше погибнуть в бою и унести с собой как можно большее количество противников».

Как показывает практика, в 99% случаях решить вопрос без драки можно. Но важно выдержать именно первые несколько секунд этой атаки! Причём выдержать не так, что «ты чё, сейчас я тебе тоже пасть порву!». Я не рассматриваю крайние случаи на улице. Я рассматриваю часто встречающиеся ситуации на работе, в институте, дома и т.д. Махать кулаками - это уже последнее дело. Лучше до этого не доводить. Поэтому имеет смысл выдержать вот этот психологический наезд, а потом уже решить вопрос. Кстати, женщины обычно этим грешат, устраивая бешеную истерику парню и пытаясь вырубить его одним ударом.

Здесь срабатывает такой момент, что если человек видит, что он в первые секунды вас не продавил под себя, то дальше уже он начинает побаиваться вас и пытаться как-то выкрутить положение. Потому что продолжать дальше давить он для себя смысла уже не видит. Если вас не продавили с первого словесного удара, значит, вы не поддаётесь. А как-то выкрутить положение надо! Но драться тоже никому особо не охота, если, конечно, человек совсем не в коматозе. Поэтому важно выдержать именно первые 5-10 минут, не обостряя обстановку. А не обостряя обстановку - это значит спокойно и с иронией.

Когда человек наезжает на вас, лучше всего вести себя нейтрально. Не делайте со своей стороны ничего такого, за что человек мог бы ещё зацепиться! Как можно нейтральнее реагируйте. Мало ли что он из себя представляет, лучше лишний раз человека на конфликт не провоцировать. Так что в этих ситуациях лучше всего себя вести НИКАК.

Кстати говоря, бывает очень интересно наблюдать за людьми, которые вот так верещат, на них смотришь равнодушными глазами, а они после этого начинают: «А ты чего это сидишь и молчишь?! Хоть бы ответил что-то!». У них возникает ступор, они не понимают такого поведения. Они ожидают ответную реакцию. Поверещат минут пять, потом пыл спадает и они отваливаются. А если включаешься в этот процесс, начинаешь что-то отвечать, парировать, доказывать, то это затягивается на долгие часы. Все эти бесконечные разборки и выяснения отношений растрачивают ваши нервы. Берегите себя!

Просто когда на многих людей начинают наезжать, они сами входят в такое состояние: «Катастрофа! Он на меня кричит, значит, произошло что-то ужасное!», и сам себя запугивает.

### **История из жизни:**

*Она была молодая, наглая, хамоватая, хотя как профессионал из себя особо ничего не представляла. И она меня так задавила, что я её боялась, не могла даже слово сказать. Не могла ей ответить, я сразу начинала теряться, икать и всё прочее. Она морально меня настолько задавила, что я уже ничего не могла сделать против. Я вообще наглости не могу сопротивляться. Я показала свою слабость. Я заплакала. Просто иногда я не могу сдержать свои слёзы. Они льются и льются. Только после этого она остановилась, а я уже была никакая, не могла ничего отвечать. Я предпочитаю не ругаться, потому что знаю, что проиграю. Я человек не конфликтный.*

Такие люди говорят вяло, мямлят, запинаятся, долго подыскивают слова, потому что бояться сказать «не то». Боятся ругаться, ибо они заранее «знают», что проиграют. Такие люди постоянно чувствуют себя как бы виноватыми. Боятся, что скажут что-то не то и будут потом чувствовать себя еще хуже. Мягкий человек САМ У СЕБЯ ещё ДО разговора создаёт все необходимые признаки «зашуганности», и его оппоненту уже даже не нужно предпринимать никакого воздействия. Потому что человек уже сам нашёл свои слабые места, сам показал, что на них можно воздействовать, и сам «построился».

Спокойно! Послушайте, что человек хочет вам сказать. Может, он что-то хочет сказать вам, но сам нервничает. Если эта обстановка имела место быть в каком-то общественном заведении, то шансы для драки минимальные. Просто есть люди психологически слабые, которые на вопли всяких хабалок реагируют очень остро. Приходишь, например, в какое-то заведение, ещё не прошёл этот турникет, а вахтёрша уже орёт: «Ты куда ломишься?!», и человек уже съёжился, сгорбился и не знает, что сказать, стоит не шелохнувшись.

Никогда не смотрите в глаза вахтёрам и фейсконтрольщикам в клубах. В глянцевах журналах обычно дают «умные» рекомендации, что, мол, надо остановиться и по-доброму посмотреть в глаза вахтеру. Никогда не надо на них смотреть! Морда тапком! Фейсконтрольщик – это никто! Это услуга! Он получает свою зарплату просто за то, что он прыщик на ровном месте. Вплоть до того, что если вам надо куда-то пройти, и вы не уверены, что пройдёте, используйте замещающее поведение, проходите мимо, доставайте телефон и изображайте из себя делового! Просто проходите. Если вы не цепляетесь за них взглядом, то и они не цепляются за вас. Не было таких случаев, что кто-то вот так спокойно проходил в клуб и его вдруг хватали за рукав. Это нонсенс! Сколько угодно можно наблюдать случаев, когда в клуб заходят в каких-нибудь задрипанных шмотках, смотришь на него, ну бомж бомжем! Выходит, библикает, из Porsche Cayenne. Хотя видно, что он гуляет уже три дня подряд, у него там майка вся в пятнах. Фейщики, они тоже люди, они тоже боятся. Они не знают, может, у него папа в народном собрании, раз такая морда уверенная. Может, это вообще сын владельца клуба! Или не обязательно сын, сыновей обычно знают в лицо. Троюродный племянник, например. И вдруг этот племянник окажется таким мстительным, что достанет своего троюродного дядю, чтобы этого фейщика уволили.

Поэтому не обязательно смотреть кому-то в глаза, прожимать и давить кого-то взглядом. Можно просто не заметить! Лицо терминатора, вплоть до замещающего поведения. Ковыряетесь в телефоне, достаёте визитки, в пиджачке что-то забыли и проходите куда надо. Никаких движений головы в сторону этих вахтёров. Не надо здороваться с этими вахтёрами, сторожами и фейщиками. Просто идёте, как будто их вообще нет. Даже если вахтёрша вслед заорала: «Куда вы, молодой человек?!» - «К себе» - И дальше идёте. Нормального отношения вахтёры не понимают! У них очень специфическая установка, это церберы. Им же надо как-то развлекаться. Книг она не читает, потому что как «букварь» закрыла, больше

ничего другого не открывала. Вы представляете, она там сидит по двенадцать часов, а тут хоть кого-то зацепит. Всё развлекуха поорать на кого-нибудь.

## Как сделать, чтобы вас не унижали. Три варианта поведения

Что делать в тех случаях, если над вами пытаются стебаться, хотят унижить и выставить козлом отпущения.

Проводился такой простейший зоологический опыт с крысами. В ящик, который находился в бассейне и который разделял пространство между крысами и кормом, помещалось шесть крыс. Любая крыса могла проплыть за кормом через бассейн. Но спустя какое-то время в этом крысином коллективе происходило становление их иерархии, и разделение этих крыс всегда было железобетонным. Появлялось два альфа-самца, которые не плавали через бассейн, а заставляли плавать двух других. Те плавали, доставали еду, перетаскивали её на этот берег, две доминирующие крысы у них эту еду отбирали, а остатки отдавали крысам, которые приносили еду. Всегда находилась одна крыса, которая и не отдавала свою пищу, но при этом плавала сама. И всегда была одна крыса, которую гнобили все остальные пятеро. Потом брали, например, двух доминантов из одной клетки, двух доминантов из другой клетки и двух доминантов из третьей клетки, чтобы снова получалось шесть крыс в ящике. Через какое-то время происходило абсолютно то же самое разделение. Появлялось две альфа-крысы, две крысы, приносящие пищу, одна независимая и одна крыса- «лох».

Человеческий коллектив на самом деле ничем не отличается от крысиного. Люди - это на самом деле те же животные. И всегда в любом коллективе будут встречаться те, которые будут пытаться стебаться, те, которые будут работать «терпилами», ну и такие независимые товарищи, которые и сами ни к кому не лезут, но и спуску другим не дают. Как только кто-то к ним лезет, они ему популярно объясняют, что так делать не надо, и у тех больше желания «шутить» не возникает.

Так что же делать, если в коллективе есть человек (или даже несколько), который элементарно мешает вам работать. Есть три варианта. Первый выход - сменить эту работу. Но не факт, что на другой работе вы не столкнетесь с подобной ситуацией. Поэтому есть второй вариант – применяя «Модель кнута», всех строить, ставить на место и объяснять популярно, как себя надо вести. Короче говоря, дрессировать! (см. главу [Дрессировка](#))

Ну и третий вариант – это стать интриганом. Заручиться поддержкой одних и настраивать их против других. Это можно назвать моделью **непрямого** кнута.

## Спокойный голос и четкая дикция

Как-то одна женщина, кандидат наук, пришла в университет в субботу вечером, когда пары уже давно закончились. Проходя мимо, она попросила вахтёра пустить двух человек, которые к ней должны прийти, она будет их ждать у себя в кабинете.

Вахтёрша растопырила руки и ноги:

- Я их не пущу! Не положено! Ждите их здесь!

- Неужели? Вы думаете, что вы – вахтер с большой буквы? Действительно, долгие годы у нас в университет было принято считать именно так. Но сейчас вы кардинально смените наши университетские устои. Запомните, вы всего лишь обслуживающий персонал. В русском языке было такое слово: «ОБ-СЛУ-ГА». Вот и обслуживайте!

Помните, вахтёры тут меняются три раза в году. Хотите, я напишу служебную записку, и завтра вас не будет? А я-то буду продолжать работать здесь. Кричать на меня не надо. И сейчас я не буду стоять на морозе и ждать. Я вам сказала, ко мне придут два человека, назовут мою фамилию, и вы их пустите.

- И не подумаю!

- Ну, это мы посмотрим.

Она спокойно поднялась наверх, люди пришли через полчаса, никто на них не кричал.

Потом, когда она выходила из помещения, вахтёрша следом сказала:

- До свидания. – душевно так ☺

Говорить нужно медленно, не торопясь, добавив железа в голосе. Должна быть хорошая дикция. Можно даже сказать - железобетонная дикция! Когда эта женщина кого-то «печатает», то возразить там обычно уже нечего ☺

- Я смотрю, вы не очень-то вежливы, вам проблемы нужны? Вам что, слишком хорошо живётся? Хотите, я не поленюсь, сам схожу к вашему директору и расскажу, как вы тут «добросовестно работаете»? Продавщиц стоит пятьдесят человек на одно место, так что ж держать вас тут за то, что вы будете в рабочее время рассказывать своему мужу, как воспитывать ребёнка? Вы тут всего лишь продавец. Ваша задача - продавать. Вот и занимайтесь своими прямыми обязанностями, а не разговорами по телефону со своими подружками.

Вот так! Голос делается железным, если соблюдать паузы между словами. Речь становится спокойной и чеканной.

Когда человек на вас наезжает, то он априори находится в разогнанном состоянии. Если не в состоянии куража, то очень близко к этому. Поэтому у него всё равно тонус выше, чем у вас. У него сердце начинает чаще биться. И если вы даже попытаетесь резко войти в состояние разогнанности, то всё равно пройдёт какое-то время, прежде чем вы разгонитесь до состояния вашего противника. Поэтому напором вы этого человека не возьмёте. Вам нужно время, чтобы разогнаться и дойти хотя бы до его уровня. Поэтому целесообразней его опустить до вашего уровня, чем самому подниматься до его. Проще тормознуть его, чем разгоняться самому. И вот эта чеканная речь, спокойная, без агрессивной мимики, человека тормозит. Потому что он элементарно начинает подстраиваться под вас. Он не может продолжать на вас орать, если вы ему говорите спокойно, с лицом, как у Терминатора. И человек автоматически начинает тормозиться. Потому что этой самой спокойной речью вы будете ставить его в неловкое положение.

### Особое выражение лица. Фишка «Взгляд, как на идиота»

Если вы встанете где-нибудь у кассы или барной стойки, а кто-то встанет в нескольких метрах позади вас и упрётся взглядом вам в затылок, то через какое-то время вы всё равно почувствуете его взгляд, и у вас появится желание повернуться. Можно называть это

третьим глазом, шишковидной железой, неважно, тем не менее, это работает. Человек чувствует затылком, если кто-то на него смотрит. Так может делать **любой** человек!

Взгляд - это очень хорошо работающая штука, если, конечно, правильно ею пользоваться.

В процессе разговора нужно смотреть собеседнику в **один** глаз. В любой. Не в переносицу, не в оба глаза, а именно в один. Вы как начали смотреть ему в один глаз, так и продолжаете.

Причём, нужно не просто смотреть в один глаз, а «раздевать человеку череп» у себя в воображении! Мысленно представляете, как у него шевелится мозг, как он думает. Здесь фишка в том, что вы смотрите в глаз, но фокусировка вашего взгляда не на глазу собеседника, а **внутри** его черепа.

Выдержать такой взгляд очень трудно, возникает желание сразу отвести глаза. Но если смотреть и фиксировать взгляд на зрачке, то такого эффекта вы не достигнете! Смотреть надо сквозь зрачок внутрь черепа. И обязательно в один глаз, потому что в два глаза смотреть очень трудно. Желательно при этом не моргать. Достигается тренировкой. Слёзные железы на самом деле тоже тренируются. Хотя на самом деле моргать или нет, это не так критично. Главное, это смотреть именно в один глаз и сквозь этот глаз проникать внутрь черепа. Тогда фишка будет работать! Тогда человек начнёт запинаться, ему станет трудно подбирать слова, появятся признаки того, что он под вас вот-вот прогнется.

Есть ещё такая фишка, как «**взгляд, как на идиота**». Ваша задача - натренировать вашу мимику так, чтобы вы могли оперативно принять соответствующее выражение лица. Описать это сложно, нужно показывать. Но общие рекомендации дать можно. Когда вы смотрите на человека, то представляйте, что он полный баран и конченный debil, идиот и тупарь. Непроходимая тупость! Поможет только пересадка мозга. Очень желательно потренироваться перед зеркалом, причём, не обязательно делать это специально, можно между делом, когда, например, зубы чистите.

Любой «особый» взгляд идет, прежде всего, из убеждений. Взгляд, как на идиота, идет, прежде всего, от чувства превосходства. Никто не говорит, что нужно постоянно ощущать своё превосходство над окружающими, и вообще с таким выражением лица нужно ходить всегда. Но если нужно, имеет смысл уметь это в себе вызывать! Генерировать. Это делается, на самом деле, очень просто. Вы вспоминаете свои любые, самые лучшие и сильные стороны в характере, в поведении, во внешности, в финансовом плане, да где угодно. Кто в чём силён. И сравниваете себя с собеседником. Естественно, в вашу пользу. И вплоть до того, что «Ну, да, у него Porsche Cayenne, а зато я умею играть на гитаре!». Или «Ну и что, что у него такой накачанный пресс, а зато у меня стоит, а у этого хрена без «виагры» уже не поднимается!». Сознание на самом деле действует достаточно иррациональными путями. Никто не говорит, что нужно искать какое-то рациональное зерно. Вы можете просто найти в себе то, от чего именно вас прёт и «поддомкратить» своё состояние. Тогда сработает этот эффект, автоматически появится чувство превосходства и взгляд, как на идиота. От мыслительных конструкций оттолкнуться будет проще всего. Тогда уже подтянется и мимика, и поза, и речь, и не придётся ничего искусственно менять на лице.

Если вы хорошо овладеете этим приёмом, то во многих ситуациях вам даже говорить особо не придётся, одного вашего взгляда будет достаточно для того, чтобы человек сразу всё понял.

Ошибки. Метод «Взять за пуговичку»

Всем людям свойственно ошибаться. С этим утверждением не поспоришь. Поэтому, если вы, допустим, объясняете человеку, что его поведение неадекватно в данный момент, то вы тоже можете ошибиться и оговориться. Это может выбить его из транса, и он может сказать:

*- Аааа! Вы говорите не правильно, на самом деле всё не так!*

И тогда вы просто спокойно между делом говорите:

*- А, ну да, ошибся. Дерьмо случается. А что вы на меня так смотрите? Я тоже имею право ошибаться. Я тоже могу что-то не то сказать и замешкаться. У вас по этому поводу какое-то особое мнение? Вы что-то имеете против?* – И продолжаете дальше. А вовсе не так, как обычно, когда люди ошибаются, сразу начинают почёсывать затылок и смотреть на собеседника извиняющимися глазами. Такого быть не должно! Просто продолжаете говорить, как ни в чём не бывало.

У людей, которые умеют хорошо ставить на место других, в этот момент включается такая штука, что они вообще не видят своих ошибок. Обычно же бывает так, что с одной стороны, человек хочет на кого-то наехать, но с другой стороны, появляется шальная мысль «я же тоже не идеальный... может быть, я тоже что-то неправильно делаю...». Поэтому, когда вы ставите человека на место, в этот момент ощущайте свою правоту. По принципу «есть два мнения, моё и глупое». Если вы будете задумываться о том, что «а правильно ли я говорю, прав ли я?», то получаться будет хреново. А скорее всего вообще не будет. Поэтому действуйте уверенно и безапелляционно!

Бывает так, что собеседник начинает отмораживаться, смотреть в пол, колупаться в ногтях, делать вид, что на то, про что вы тут ему распинаетесь, ему вообще наплевать, или он стоит с таким видом, типа вас тут в принципе нет. Например, это какой-то работник, который не выполняет своих обязанностей. В этом случае можно ему сказать:

*- Я для кого все это говорю? Смотрите на меня, а не себе на ботинки. Я к вам обращаюсь.*

Можно даже взять за пуговичку, если собеседник «уснул». Ваша задача, чтобы человек сосредоточил на вас своё внимание, т.е., не просто слушал, а слушал **внимательно**. В тот самый момент, когда вы видите, что оппонент начинает отвлекаться или вообще уходить в себя, то вы его должны вывести из этого состояния прострации. Либо замолкаете, делаете паузу и смотрите на него пронизывающим взглядом, либо прямо говорите и берёте за пуговичку, за плечо, под локоть. То есть, возвращаете его внимание на себя. Как только вы видите, что человек отвлёкся, тут же возвращаете его в этот мир.

### Извинение. Заставь собеседника чувствовать себя неловко

Фишка извинения заключается в том, чтобы вербально извиниться, а невербально показать, что ничего особенного, в общем-то, и не произошло.

Обычно люди извиняются вербально скупно. Они просто говорят: «Ой, извините, пожалуйста...», – при этом невербально показывают свою сильную вину. Краснеют, укоряют себя, начинают заикаться в последующем разговоре, перестают смотреть в глаза собеседника, в общем, испытывают стыд.

Задача – сделать ровно наоборот. Другими словами, вербально так расшаркаться, чтобы субъективное количество извинения превзошло субъективное количество реально сделанных вами ошибок. Например, облажался скажем на 7 баллов. Обычный человек извинится на 2 балла, а потом недостающие 5 будет набирать стеснением (невербально), смущаясь и заикаясь. Надо сразу вербально извиниться баллов так на 10, тогда остаточного смущения не останется. По модели кавказского орла:

*- Ой, дарагой, я тебя так обидэл, ти уж прости мою дурную голову!*



Вплоть до того, что просто перед человеком расстелиться. А дальше уже разговаривать, как ни в чем не бывало.

Кроме того, что разговор продолжается как ни в чём не бывало, этот метод вызывает ещё одну интересную реакцию: теперь уже собеседник чувствует себя обязанным ВАМ.

Человек, по сути, разговаривая с оппонентом, не важно с каким, выше он его по статусу или ниже, всегда старается держать определённый паритет.

Если собеседник выше вас по статусу, ВЫ будете держать эту дистанцию. Вы можете позволить собеседнику больше, чем он сам может позволить вам. Человек может пошутить, дружески похлопать вас по плечу, потрепать за щёку, например, как родители своих детей. Но всё равно этот негласный паритет всегда присутствует.

Если человек ниже вас по статусу, то получается, что ОН держит дистанцию. Вы уже позволяете намного больше по отношению к нему, но опять-таки и у него, и у вас есть внутри вот это ощущение какого-то негласного паритета, мол, 4-5 единиц вы ещё можете себе позволить, но 6 единиц будет уже перебором. Этим самым вы пересечёте его зону комфорта.

Но когда вы всё-таки переступаете эту зону, вы как бы прошупываете почву. Вы видите, что перед вами ещё есть сухой островок, на него можно наступить, а вот дальше можно и в торец получить. Вот вы наступили на сухой островок, делаете попытку пойти дальше, но видите, что собеседник занервничал, напрягся, вы сразу - «ой, ой, ой, простите» и обратно на островок, но не просто, а ещё и его приглашаете на свой островок.

Если вы просто восстановите паритет, то это будет не так эффективно. Обычные люди как делают? Они обратно на свой островок встали, а человека туда не пригласили и получается, что остальное это приглашение они делают невербально, они перестают смотреть в глаза, начинают мяться, заикаются, запинаятся. Нужно перетянуть человека на свою зону! Если вы заступили на 5 единиц на его территорию, то на 5 же единиц мы должны его к себе перетащить! А лучше, даже больше, чем на 5. Нужно втягивать человека в свою личную зону комфорта. И человек, оказавшись в вашей зоне комфорта, уже начинает чувствовать себя неловко. И вот здесь как раз и возникает вот это восхищение! Задним умом человек себе объясняет: «Ой, какой хороший человек! Он облажался, да. Каждый может облажаться. Но ведь другие не извиняются! А он извинился!». Банальная подгонка под ответ. А вам это и нужно.

Нужно перетянуть человека к себе и сделать его обязанным. Нужно расшаркаться ножкой, причём вербально, внутренне смеясь над ситуацией: «Ой, какую ерунду я сказал, ну ничего, мы сейчас это исправим» ☺ И человек уже считает себя обязанным вам, хотя облажались-то вы.

Как происходит в нашем случае? Например, вы слегка прижали человека к ногтю и ожидаете, что вас сейчас тоже могут слегка прижать. Вы ведёте разговор уже на достаточно высоких уровнях пикировки. Уже речь набрала обороты. После этого вы, например, как-то облажались, т.е. слишком наехали на собеседника. Зачастую человек вроде бы и извиняется, но всеми силами старается не заметить, что, дескать, вроде бы этого ничего и не было. И старается «замять». Нужно как раз таки **гипертрофированно** извиниться за свою ошибку! Потому что этим самым вы уже собеседника ставите в неловкое положение. Вы его затыгиваете на свою территорию. Он уже чувствует себя вам чем-то обязанным. Потому что он же привык жить в «совке», когда ему на ногу наступили, да ещё и обозвали: «ты чё, козёл, куда прёшь!». Поэтому ваше поведение будет уже не характерным. И вот в этот самый

момент его внутренняя шкала, паритет, который он отсчитывает в разговоре, будет смещаться не в его пользу, а в вашу.

Плюс тут работает такая фишка. Как сделать человеку хорошо? Сделать плохо, а потом вернуть его в то умиротворенное состояние, в котором он до этого пребывал.

### Завершение. Отступление – это не поражение, а тактический момент

После того, как вы на человека уже понаезжали, и он уже стушевался, после того, как вы погорячились и извинились, ваша задача - перевести разговор в нормальное, рапортное русло. В пряник. Кнутом вы попользовались, он своё дело сделал, теперь вы переводите беседу в доброжелательную. Дескать, мы с тобой друзья навеки. Рот-фронт.

#### **История из жизни:**

*Был конец 80-х годов. Нам с подругой было по тридцать лет. Мы, два научных сотрудника, поехали в командировку. И так получилось, что мы случайно оказались на вокзале Могилёва. Вокзал был маленький. Вроде есть какой-то поезд на Москву вечером, но нет билетов. Я вижу вывеску «Комната матери и ребёнка». Я оставила подругу снаружи и пошла туда устроиваться с паспортом.*

- Вы с ребёнком?

- Да, с девчушкой.

*Она начала оформлять два койко-места до утра.*

- Так которые будут наши койки?

- Вот эта, а для ребёнка эта, - показывает кроватку для ребёнка трех лет.

- Не, моя сюда не поместится.

*Она показывает на подростковую кровать.*

- Ну, у меня девчушка крупная, может не лечь. Если сгруппируется, то, может, и поместится.

- Ну, ладно, если никого не будет, то пусть займёт взрослую кровать.

- Она может расплакаться, ей надо рядом со мной.

- Хорошо, вот кровать рядом с вашей. А ребёнок-то где?

- На платформе вещи караулит. Сейчас я пойду её покормлю, а пока пусть вещи тут полежат.

*Мы пошли в ресторан. Приходим, они, видите ли, уже закрываются. Время - начало одиннадцатого, они до 23.00 работают.*

- У нас ничего нет!

- Вы же до одиннадцати вечера работаете!

- Да! Но мы обслуживать вас не будем!

- А мы сами вами обслуживаться не будем. Приведите директора, мы сейчас напишем жалобу.

- Директора нет!

*Мы сквазали к директору сами. Сначала начали качать права, что, дескать, вывеска до 23.00, извольте накормить нас горячим. Пригрозили, что напишем куда-то там, куда конкретно, я не помню, прошло почти двадцать лет.*

- Хорошо, мы вас накормим!

- В силу того, что вы нам испортили нервы, теперь мы пищу примем только из ваших рук.

*Он принёс две тарелки супа, что-то ещё, сел с нами, что-то даже налил, в задушевной беседе мы рассказали, что нам надо в Москву, а билетов нет:*

- Ну, вы-то нам теперь практически дружан! Мы из ваших рук поели, почти у вас в гостях. Может, вы нам составите протезе по части билетов?

- Сейчас попробую! – Он ушел и через какое-то время принёс два билета.

Поезд уже начал заходить на платформу. Мы быстро расплатились, помчались за вещами, забегаем в комнату матери и ребёнка.

- Это ваша девчушка?!!

- Ну не парень же!

Она повеселилась, и мы уехали.

Есть другой вариант завершения этого процесса. Бывают люди, которых вы попросту не сможете запугать. Вы перепробовали все методы, но оказалось, что психологически они вас сильнее. Такие бронебойные. У них больше опыта, они прошли огонь, воду и медные трубы. У них больше ресурсов. И вот тут, если вы чувствуете, что вам его не застрашать, извиняетесь, разряжаете обстановку и ретируетесь. Как вариант, можно всё перевести в шутку и сделать вид, что человек «всё неправильно понял».

### **История из жизни:**

Собрались мы пойти в театр с моей сестрой. Был март, на дороге была грязь. Едем в третьем ряду, потому что в первых двух дорога хуже. Сзади едет машина и сигналит, типа освободи. Я сдвинулась вправо, он пристроился за мной и опять сигналит, дескать, отваливай в первый ряд. Я не стала сдвигаться, и когда он меня обгонял, я показала ему средний палец левой руки. А перед этим я обломала сильно ноготь и замотала его лейкопластырем, который уже стал грязным. Он меня обогнал, встал передо мной и стал сигналить, чтобы я пристроилась вправо. Мы причалили. По синим номерам я поняла, что это гаишник. Позже, когда я пробила его номер, оказалось, что это комендант нашего города. Тут я совершила роковую ошибку, что пошла к нему в машину.

- Ваши права! – Я дала, он тут же их схватил и засунул за козырёк. – Всё, свободны!

- Как свободна? А вообще, за что всё это?

Там такая круглая красная ряха, хоть прикуривай. У него пена изо рта:

- Всё, свободны, я даже разговаривать не буду!

- Подождите, вы объясните, почему вы вообще меня остановили и забрали права и почему вы такой разъярённый?

- Мне ещё в задницу пальцы не совали!

- Как, вам кто-то посмел сунуть в задницу палец? Какие бессовестные люди! – Я по интонации на полном серьёзе, с полным соучастием, прямо дочь родная.

- Вот вы проезжали и показали!

- Подождите, давайте разберёмся. Что вы придумываете? Вот смотрите, у меня обмотан палец, я вчера сломала ноготь, шла кровь. Вот сейчас едем, я рулю, сестра спросила про лейкопластырь, я говорю, что вот сломала ноготь, она говорит, покажи, вот я ей и показала!

- Вы должны были ей направо показать!

- Ну, вы посмотрите, я же женщина за рулём, я просто боюсь его отпустить, поэтому я быстро отпустила, показала, и снова быстро схватилась за руль, - Он повернулся и понимающе посмотрел, - А теперь давайте рассмотрим ситуацию по-другому. Вы едете, самодостаточный, обеспеченный человек, уверенный, как кажется, в себе, проезжаете мимо и шарите взором по чужим машинам и жесты, которые там кто-то кому-то показывает, вы почему-то принимаете на свой счёт. Вы, видимо, сильно устаёте на работе, нервогрёпка, нервы сдают? Конец рабочей недели, тяжело?

- Да, да... А вы откуда знаете?

- Вам нужно к психологу сходить, посоветоваться, потому что это просто ненормально, настолько психика расшатана! Посмотрите теперь на себя со стороны. Мы едем в машине, у нас тут своя жизнь, а вы на неё реагируете, и так болезненно, и такие фантазии!!

- А к кому вы посоветуетесь обратиться?

- Сейчас я вам дам телефончик, и вы по нему позвоните. Скажите, что от меня. – Он взял телефон. - Если будут проблемы, звоните, я вам ещё дам, направлю!

- Если и у вас будут проблемы, то и вы тоже звоните!

- Всенепременно.

Он мне отдал права, потом вышел, открыл дверцу, я вышла и стиснула зубы, чтобы случайно не начать ржать, и пошла.

Всё это очень важно уметь делать в качестве страховки. Но мало того, что вы ретируетесь, так вы ещё придумываете себе какое-то «рациональное» объяснение!

Тут такой тонкий момент. Те люди, которые умеют строить других, не страдают моральными терзаниями.

В русском языке есть понятие «маленькой, но гордой птички». Чем человек плюгавее, тем больше у него вот этой «гордости нищего». Это идёт из постоянных фрустраций на почве низкой самооценки. Такой человек постоянно пытается самоутвердиться за счёт доставания других. Такие люди «в каждой бочке затычки». Их всё касается! Кирпич на улице не так лежит, он изойдётся: «Где муниципалитет? Кто тут смотрит?». Такие слесари-интеллигенты Викторы Михайловичи Полесовы. До всего есть дело. Естественно, такие красавцы постоянно получают по рогам. Жизнь их постоянно ставит на место и прижимает к ногтю.

Фишка заключается в том, что когда человек обрастает «жирком», становится таким матёрым и прожжённым, то у него появляется ещё и внутренняя толерантность. Он становится таким солидным, небрежным, вальяжным, он прощает других. Дескать: «Грешно не простить, муравьи копошатся в муравейнике, не буду же я опускаться до их уровня». Мало того, что у них появляется такая фишка, так ещё у них появляется следующий момент, что у них исчезает вот эта «гордость нищих», то есть гипертрофированная гордыня, которая прёт изо всех щелей. Они могут позволить себе где-то уступить, где-то показаться чуть-чуть слабыми. Человек, не имеющий какого-то внутреннего стержня, пытается во что бы то ни стало не показать своих слабостей. Не дай бог, кто-то увидит его слабые места! Такой человек боится показать свою «некрутость». Люди, которые действительно внутренне сильные, они не боятся показать свою слабость, где-то побыть немного мягкотелыми, где-то пойти на уступку, дескать «ну хочешь ты быть самым главным, ну побудь им, я тебе дам такую возможность, мне не жалко!».

Здесь возникает интересный момент. Вам необходимо найти себе логическое оправдание своей слабости. Грубо говоря, не бояться «отмазываться» перед самим собой за то, что у вас что-то не получилось. Это очень важный навык! Потому что в этом случае вы бережёте свои эмоциональные ресурсы.

Задача любого организма как системы, взаимодействующей с окружающим миром, быть как можно более устойчивым. Как ведёт себя психологически слабый человек? Он на людях во что бы то ни стало пытается НЕ показаться слабым, но, приходя домой, он начинает фрустрировать и у него появляются все эти замашки: «Вот, я там показал свою слабость... вот обо мне подумали так... а что обо мне могли подумать здесь...». В результате человек просто внутренне выгорает. А задача - пусть и внешне показаться слабым, но сохранить свою внутреннюю психоэмоциональную устойчивость. Чтобы, приходя домой, вы не вспоминали, не мучались, не терзались никакими сомнениями. Чтобы приходя домой, у вас было железобетонное спокойное состояние. Чтобы вы даже не задумывались, кто там что о вас подумает!

Так вот, люди, которые действительно умеют очень быстро находить себе какое-то внутреннее оправдание: «Не получилось, ну, ладно, ерунда. Не в этот раз, так в следующий!». Они не терзают себя внутренними переживаниями. А поскольку они себя не терзают, то, соответственно, у них не бывает плохого настроения, у них не бывает фрустраций, у них не бывает депрессий по поводу того, что что-то не получилось или «где-то кто-то не так на меня посмотрел, а я не смог дать отпор». Они понимают, что это не проигрыш, а просто какой-то тактический момент.

Ваша задача - в любом случае чувствовать себя комфортно. Потому что, если вы будете чувствовать себя некомфортно, то в следующий раз, попадая в более или менее аналогичную ситуацию, есть шанс, что вас начнёт колбасить. Потому что последующие события мозг прогнозирует на основе предыдущего опыта. А если у вас есть внутренняя эмоционально негативная зацепка, то в будущем, возможно, вас будет колбасить. Вы должны уметь вовремя себе сказать: «Ну да, не дал отпор, ну и плевать. Время всё расставит по своим местам». Люди, которые могут так сказать, внутренне оценивают себя как сильную и состоявшуюся личность. Для них мелкие и тактические ухабы, какие-то ямки - не главное в их жизни. Потому что они знают, что главную «битву» своей жизни они всё равно выиграют! Поэтому они позволяют себе быть иногда слабыми. Они позволяют себя пожалеть, если надо. Они позволяют себе уступить. Даже если им нахамили, а они ничего не смогли сделать в ответ, они не будут заниматься внутренней самораздраем по этому поводу. Потому что они понимают, что хамоватых и быдловатых жизнь всё равно рано или поздно ставит на место. Можно прямо так ему и сказать напоследок:

*- Ты сейчас такой крутой и выпендриваешься тут передо мной, но найдётся кто-то круче тебя и вот тогда тебе придётся несладко! Жизнь всё расставит по своим местам! Судьбу не обманешь!*

Умейте держать марку даже при отступлении. Вы тактически отступаете, но внутренне вы всё равно прекрасно понимаете, что отступление - это не поражение, а тактический момент. Войну вы всё равно выиграете.

### Off top: Модель «Уличного кнута»

Иногда случаются такие ситуации, когда к вам подходят на улице один, два или несколько «бравых» ребят, и всё... как девочка.... Все мы, так или иначе, сталкивались с такими ситуациями. Ничего не можешь сделать. Все навыки и умения куда-то деваются, потому что вас моментально задавили на эмоциональном уровне. Все эти гопники, выросшие на улице, они всё это просекают на раз, хорошо в этом разбираются. У них цель жизни –ломать нормальных и реализованных людей. Если они чувствуют на начальном этапе, что можно прожать – они прожимают. Они чувствуют это, как собаки. Если видят, что в человеке есть агрессия и внутренняя сила, то они пытаются это потом свести в шутку: «А, братан, пошли пивка попьём, а ты чем занимаешься?».

А если тебя задавили, то когда потом опять видишь парочку таких ребят, то тут же возникает страх. Для того, чтобы этот страх исчез, обычно советуют заниматься единоборствами и ходить в качалку. Но на самом деле, самый страшный человек - это не тот, у кого АК-47. Самый страшный человек - это тот, которому нечего терять.

Есть такие люди, которые, в принципе, являются вполне реализованными и успешными людьми, у них есть и квартиры, и машины, и всё остальное прочее. Но для них это всё песок. Если кто-то смотрел фильм «Казино», то вспомните, там был такой персонаж, которого играл Джо Пеши, который сказал: «Если ко мне приходят с кастетом, я возвращаюсь с

бейсбольной битой. Если ко мне приходят с бейсбольной битой, я возвращаюсь с пистолетом. Если ко мне приходят с пистолетом и не убивают, я возвращаюсь с автоматом».

Если в вас есть вот это глубинное чувство «пойти до конца», то вас по жизни не прожмут. Не нужно это говорить. Человек начинает чувствовать сам при разговоре, что у вас есть что-то за спиной, неважно что, «братва», отец в милиции или вам просто нечего терять.

Человек не будет сразу подходить и орать «ты чё тут, щас завалю!», если, конечно, он не пьяный. А если у вас просто хотят отобрать денег или слить плохое настроение, то процесс идёт по нарастающей. Стоит испугаться, как сразу начинаешь демонстрировать свой страх. И когда противник это чувствует, у него нарастает желание втоптать вас в грязь окончательно, втоптать в дерьмо.

### **История из жизни:**

*Как-то мне довелось «пообщаться» с одним борцом с поломанными ушами, недавно приехавшим в Москву и пытавшимся тут повыпендриваться. Иду я в R'n'B шмотках на R'n'B вечеринку и тут он издали кричит мне «эй!». Я оборачиваюсь, и вижу, что он мне что-то говорит. (Есть такая фишка, якобы он что-то говорит, а ты спрашиваешь «что, что?»), и подходишь всё ближе. Уже на этом этапе он проверил, насколько тот слабый и ведомый). Я просто стою и говорю: «не слышу». Он опять два-три слова говорит внятно, а остальное опять бурчит. Я говорю: «Я не слышу, что ты говоришь. Если хочешь что-то сказать, то подойди и спроси!». Он подходит. (Уже у него складывается ощущение, он понимает, что что-то не так.) Начинается разговор и подколы «а что сейчас так модно?» - я отвечаю «да, модно». (Отвечать надо естественно. Не надо сразу вставать в позу). В итоге он просто поулыбался, дескать «да ладно, братан, я шучу просто, ты сам откуда?» и мы разошлись.*

Как делают совсем прожженные в этом деле люди. Они могут просто блефовать. Если подходит качок, можно ответить так:

*-Что, накачался? 200 килограмм жмёшь? Так тебя мои 9 грамм завалят.*

Если подходят несколько человек, то можно так:

*- Хотите о чём-то поговорить, ребят? Давай свой телефон, я тебя наберу, встретимся здесь же минут через 40!*

Это всё работает отлично. Человек сам себя почувствует неадекватно сразу подойти и бить в морду. А если вы дадите эту слабинку сразу, то он это почувствует и от него уже просто так не отделаться. Если он это почувствовал, вы можете сказать, что у вас и пистолет есть, и папа в милиции, это неважно, он уже завёлся, у него уже заиграли эти инстинкты, он вас загнобит до конца. Нужно научиться сразу не показывать весь этот страх. Просто сказать «успокойся, чувак» и уйти не поможет. Если он завёлся, то просто его уже не остановить. Нужно стоять и смотреть ему в глаза и слушать, потому что заведённый рано или поздно начнёт запинаться. А дальше уже спокойно задать простые вопросы:

*- Ну и что ты всем этим хочешь мне сказать? Ты кто такой? Ты с какой целью мне всё это рассказываешь?*

А если начать нервничать и заводиться самому, то может дойти и до драки, потому что он себя уже завёл и ему надо дойти до конца. Ему уже на всё наплевать, он дойдёт до финиша, даже если он знает, что у вас папа милиционер, который гарантированно посадит его в тюрьму.

Искусное управление. Хватит и пятидесяти процентов

Ни у одного из людей, обладающих навыками директивного управления и модели кнута, эти навыки не возникли в результате хорошей и счастливой жизни. Многим приходилось не то, чтобы выживать, но быть близко к этому. Люди, с которых я снимал модель Директивного управления и модель Кнута, приобретали эти навыки постепенно, в течение жизни. Таких людей жизнь была. Это люди, которые привыкли пробивать своим черепом большие стены. В основном, они росли в дремучие совдеповские времена, когда буйно цвёл баранизм и глупость, продавщицы, вахтёры и дворники были в несколько раз более хамоватые, чем сейчас. Плюс они были поставлены в такие условия, где «не замечать» всего этого у них никак бы не получилось. Поэтому вырабатывать в себе этот навык им было необходимо для выживания! Скорее всего, вам это уже не столь актуально.

Зато у вас сейчас есть возможность, не набивая себе шишек в течение долгих лет, сохранив большое количество нервов и здоровья, использовать эти технологии и достигать желаемых результатов. Конечно, при условии, что у вас есть цели. Если целей нет, то и не ждите грандиозных результатов.

Как показывает практика, для того, чтобы достаточно искусно управлять людьми, достаточно просто выполнять некоторую последовательность действий. Если вам модель, описанная в нашей книге, встроится хотя бы на 50%, вы УЖЕ будете управлять практически всеми в своём окружении. Ближе к 100% – это уже страшное дело, товарищ Сталин по плоти

## Глава 4. Системная модель универсальной коммуникации

### О чём это я. Мастерство – в гибкости

В жизни очень часто приходится на кого-то влиять и воздействовать. Собственно, вся наша жизнь – это одна большая непрерывная коммуникация. Мы воздействуем. На нас воздействуют.

В настоящее время существует достаточно большое количество разнообразных методов воздействия на окружающих, а также защитных методик от этого самого воздействия. Какие-то из них более эффективны, какие-то менее.

Какой бывает харизма? Разной! Харизматичные люди добиваются уважения и подчинения со стороны других разными методами. А результат один – вас будут «слушаться, любить и уважать». А пути достижения этого результата – различны!

Можно добиться послушания, посулив пряник, а можно – показав кнут. Можно применять и то, и другое одновременно. Можно прямо приказывать человеку выполнить что-то. А можно так намекнуть, что человек выполнит вашу просьбу с ощущением, как будто эта идея пришла в голову ему самому.

Каждый из этих методов применим в определённом контексте взаимодействия с человеком. Таким образом, высшее мастерство человека, умеющего управлять, заключается в **гибкости**.

Может случиться такая ситуация, возникнуть такие обстоятельства, которые не позволят такому человеку применить свою стандартную модель поведения. А это значит, что человек не сможет реализовать свой замысел. Он не добьётся достижения своей цели при помощи других людей.

Каждый из этих типов поведения не лучше и не хуже остальных. В жизни случается всякая ерунда, противостоять которой нужно уметь и так, и эдак, и еще вот так. Разнообразные

методы управления взаимодополняют друг друга. Человек, который обладает всеми этими моделями и навыками поведения, закономерно становится весьма эффективным коммуникатором и управленцем. Поэтому стоит стремиться именно к **универсальному** овладению всеми этими навыками для наиболее успешного взаимодействия с окружающим миром и людьми.

### Что я сделал. Универсальная модель-схема

Мной было проведено исследование, в результате которого я отобрал наиболее эффективные из существующих в настоящий момент методов коммуникации и воздействия. В результате этого отбора и анализа мной была создана универсальная структурная формула, которая может служить моделью-схемой для описания любых процессов взаимодействия между людьми. Я назвал это «*Системная модель универсальной коммуникации*».

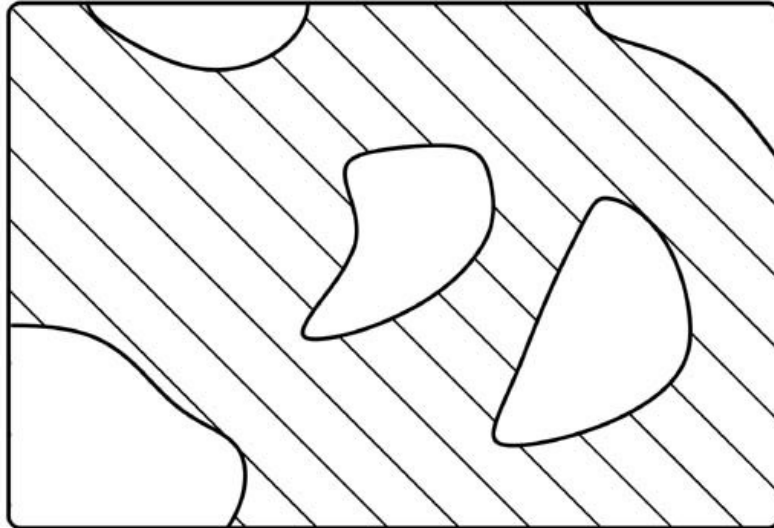
Работа по этому проекту распалась на несколько направлений, а затем была разработана универсальная схема. Она позволила объяснить актуальность и применимость различных методов воздействия в различных ситуациях.

Как оказалось, существующих методов воздействия не так уж и много. Кроме того, на настоящий момент они часто подаются бессистемно и непоследовательно. Существует масса источников, которые обещают научить эффективно управлять людьми. Или, наоборот, противодействовать такому управлению. В подавляющем большинстве эти источники повторяют друг друга. То есть, в каждом из существующих источников процентов 20 информации принципиально новой, а остальные 80% - информация давно известная, устаревшая или же абсолютная «вода». Проблема заключается ещё и в том, что даже оставшиеся 20% новой и полезной информации подаются настолько бессистемно и непоследовательно, что человек, по сути, получает набор разрозненных знаний – отдельных фишек, а вовсе не полную модель правильного и эффективного поведения.

В результате нашей работы становится понятным, почему так происходит.

Бессистемный подход не обеспечивает последовательность, оставляя во встраиваемом поведенческом навыке белые пятна, которые в свою очередь катастрофически снижают эффективность этого навыка. Другими словами, поведение человека напоминает собой мозаику, в которой отсутствует большое количество фрагментов.



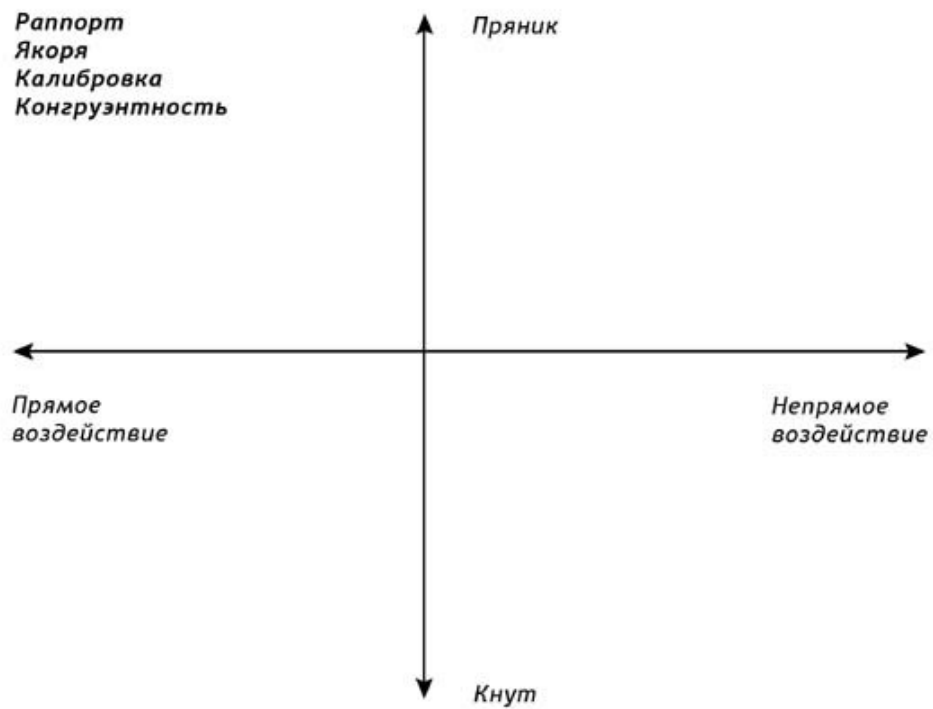


В другом случае получается такая поведенческая модель, в которой отдельные элементы либо не стыкуются между собой, либо вообще противоречат друг другу.

Чем хорош системный подход:

- Все элементы наличествуют.
- Элементы идеально согласованы друг с другом.
- Отсутствует лишняя информация.
- Сразу становятся видными сильные и слабые стороны каждого человека.

Что собой представляет системная модель?



Как видно из рисунка, плоскость образована двумя осями.

Вертикальная – ось ресурсов. Горизонтальная – ось способов воздействия.

Они же, в свою очередь, подразделяются на два вектора каждая:

Ось ресурсов – на вектор **пряника** и вектор **кнута**.

Ось способов воздействия – на векторы **прямого** и **непрямого** воздействия.

В системную модель автоматически и по умолчанию входят такие элементы, как **калибровка**, **конгруэнтность**, **раппорт** и **якоря**, которые **ОБЯЗАТЕЛЬНО** присутствуют в любой коммуникации, если, конечно, есть цель сделать эту коммуникацию эффективной! (подробнее см. главу 1)

## Варианты воздействия

Разберём каждый вектор воздействия подробнее.

### Непрямое воздействие

К нему относятся: намёки, иносказания, банальности, неопределённости, допущения. А также, например, обычное бытовое интригование и «женская логика». Чем правее – тем

«непрямое» воздействие. В начале идут: подстройка, Милтон-модель, шаблон неопределённости. В самом конце идут какие-либо глубокие терапевтические трансы и т.д.

Вся эта «вода» работает. Но для того, чтобы она сработала, тратится значительное количество времени. Иногда проходят месяцы и даже годы, если вы хотите повернуть человека на 180 градусов. Внушение срабатывает, но с большим опозданием. Иной раз, когда вам это уже и не нужно.

Если подразумевается, что у человека есть своя точка зрения, своё мировоззрение и свои взгляды, и вам его переубедить прямо здесь и сейчас будет трудно, тогда вы действуете по принципу «вода камень» точит и применяете непрямое воздействие. Про непрямое воздействие и без меня написано множество книг, поэтому я про это не пишу, чтобы не повторяться.

### **Прямое воздействие**

Что это такое? Это когда человеку вы не намекаете, не подводите его к мысли о необходимости что-то сделать, не капаете ему долго на мозг, а сразу и конкретно говорите, что от него требуется, что он должен сделать, и он делает это быстро и как само собой разумеющееся. Причём, часто с радостью, ну, или, по-крайней мере, без признаков недовольства.

Суть прямого воздействия заключается в том, чтобы получать от человека то, что вы хотите, минимальными усилиями и за минимальное количество времени.

Разница между прямым и непрямым воздействием заключается лишь в сознательном сопротивлении человека вашему воздействию. В частности, это зависит от глубины раппорта вас с этим человеком. Чем глубже ваш раппорт, тем охотнее человек будет поддаваться воздействию. Вы знаете, что у человека против вас нет никаких внутренних сопротивлений и их же с ними. Или же у него вообще нет никаких сопротивлений, т.к. он банально сам не знает что ему делать в этой жизни и с трудом принимает решения.

Если человек находится с вами в заведомо прохладных отношениях, то приказывая ему сделать что-либо прямо, вы невольно будете вызывать его на конфронтацию. В этом случае следует начать действовать непрямо, параллельно углубляя раппорт.

### **Пряник**

Мы заманиваем человека через собственный ресурс. Даём ему понять, что у нас есть что-то, что он хочет. Знания, деньги, харизма, связи, машина, сексуальность, или же мы просто весёлые люди с хорошим настроением.

Если у вас есть вкусный пряник, то во многих случаях вам даже не придётся воздействовать. Человек сам сделает для вас то, что вам хочется. Вам нужно будет только показать ему то, что вы хотите. Попросить. Типичный пример, когда вы звоните лучшему другу в четыре часа ночи, и просите, чтобы он срочно привёз вам денег в займы. И ведь привезёт же! В данном случае, пряником для него является ваши с ним хорошие отношения.

Самая старая хохма с пряником, это когда вдруг неожиданно человек богатеет, и у него вдруг внезапно появляются разные «друзья», какие-то дальние или очень дальние родственники, которые всячески стараются понравиться и втереться к нему в доверие.

Кстати, человеку с таким социальным статусом, как, например, президент страны тоже не обязательно уметь воздействовать на людей. Он им и так нравится ☺

Пряник имеет смысл применять только тогда, когда человек ведёт себя адекватно и в соответствии своему положению. Пряник имеет смысл применять в фоновом режиме.

У людей, выросших в «совке», в голове живет такого рода таракан: вести себя надо скромно, особо не выделяться, костюмчик серенький, галстучек в полосочку, голос тихий, загробный а-ля «от советского информбюро». Это не есть полезное убеждение! Так можно себя вести, но не всегда. Правильная стратегия заключается в том, чтобы явно, а даже лучше неявно, постоянно демонстрировать окружающим людям свои ресурсы. Это значит, что людей вокруг вас нужно вовлекать в круговорот вашей жизни. Это значит, что так или иначе при разговоре, или даже своим внешним видом, показывать людям, что у вас есть что-то, что может заинтересовать их. Потому что этот человек, так или иначе, может показаться вам полезным. А свои ресурсы он захочет вам предоставить только в том случае, если он будет в вас заинтересован. В этом случае вам особо даже не надо о чём-то его просить, потому что уже он сам может сказать «Чем я могу быть вам полезен?».

Очень часто работает **блефование**. На совсем тупых людей действуют совсем дешёвые понты. На людей средней тупости понты действуют, но не такие откровенные. Умных людей понты сразу отмораживают.

#### **История одного из наших учеников:**

*Как-то мы с другом прогуливались по Новому Арбату. Идут две девушки, мы к ним подошли, завязалась коммуникация, мы их повели в кафе посидеть. Пока друг куда-то отходил, они начали мне рассказывать, как они ездили в Лондон, в Анталию, причём явно видно, что они соплячки, которые недавно в Москве, ещё не вкусившие этой московской жизни. Настолько это смотрелось смешно, что я просто закрыл нижнюю часть лица рукой и сделал вид, что усиленно жую. Потом они начали рассказывать, какие у них сегодня дела на вечер, и как они «с парнями» куда-то поедут, чтобы повыпендриваться, какие они деловые и занятые, и что у них есть знакомые парни «на тачках». Естественно, мы их тут же спровадили, потому что они набили оскомину одним своим присутствием, настолько было смешно смотреть на их ужимки, прыжки и обезьянничание.*

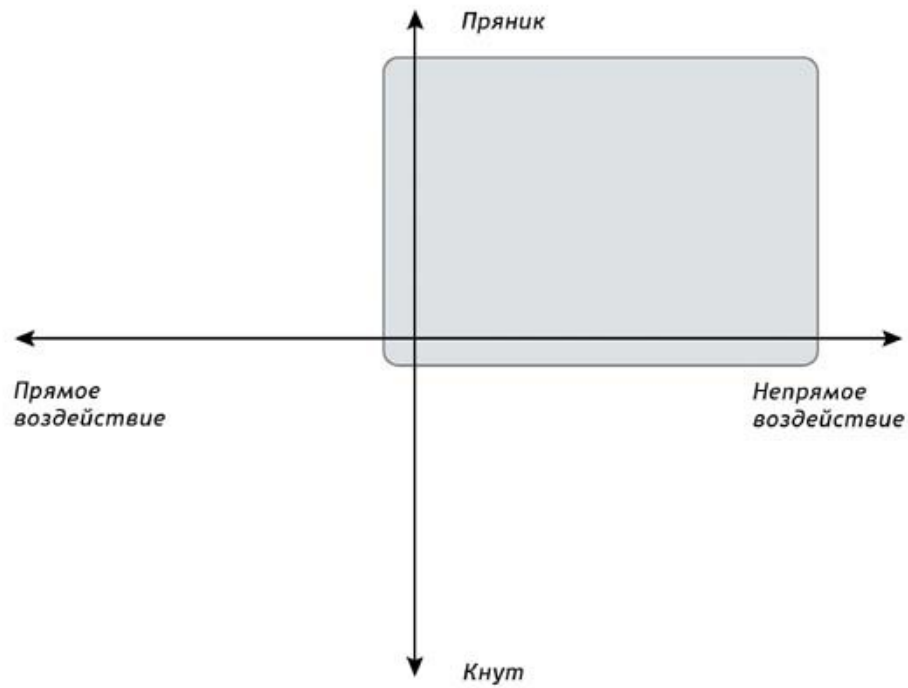
### **Кнут**

Двустволка, топор, большие кулаки. Например, когда команда скинхедов просит «одолжить» им на пиво, то понятно, что они не пряником заманивают. Угроза уволить с работы. Лишить отпуска. Оштрафовать. «Нашим отношениям конец», «Будем мочить в сортире!» ☺

### **Частные случаи**

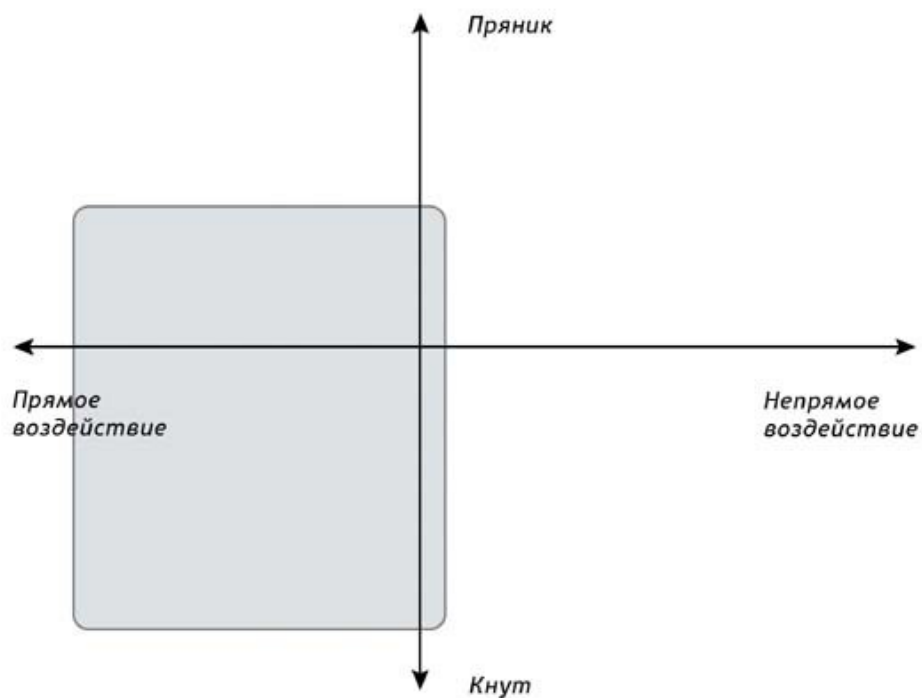
Способности разных людей будут занимать разные площади и разные положения на этой площади. Здесь будет уместно ввести понятие «интеграла потенциальных возможностей человека».

Рассмотрим такой случай:



Что можно сказать о способах взаимодействия этого человека с миром? Человек достаточно ресурсный. Он привык воздействовать непрямо. Высказывает свои желания намёками, аллегориями. Он не привык запугивать людей. И в силу определённых причин он либо стесняется, либо не умеет говорить свои пожелания и требования прямо, в лоб.

Или другой пример.



Здесь мы видим человека достаточно ресурсного, вполне обеспеченного, который привык не церемониться с окружающими и подчиненными. Умеет высказывать свои требования прямо

и четко. Примером может быть директор или какой-нибудь высокопоставленный начальник. Причем, как видно из рисунка, он не сильно заботится о том, будут ли его любить подчиненные. В качестве основного рычага воздействия он использует страх: увольнение, лишение премии, отпуска.

Совершенно не обязательно, что человек будет себя вести всегда именно так. В различных ситуациях он будет себя вести по-разному, но в рамках интеграла потенциальных возможностей. Потому что это его навыки и умения общения. Если человек никогда не умел говорить прямо, то в определенной ситуации, когда от него потребуется воздействовать прямо, он не сможет этого сделать, и тогда исход ситуации сложится не в его пользу.

Аналогично, если человек слишком прямой, топорный, а от него потребуется в данный момент времени проявить гибкость политика, то он этого не сможет, и также с известной долей вероятности не добьется желаемого.

То же самое касается и ресурсов. На одних людей действуют только посулы и обещания. Как в сказке: если красный кафтан посулить, то сделает все что угодно, а если запугивать начать, то только озлобится и станет закадычным врагом. На других, наоборот, обещания и посулы не действуют, а действуют только запугивания и угрозы.

Это зависит не только от человека, но и от ситуации. Интеграл (площадь) потенциальных возможностей описывает весь перечень способностей и умений человека воздействовать на окружающих, а выбор конкретных способов зависит от данной конкретной ситуации. Очевидно, что чем интеграл потенциальных возможностей больше, тем более «вооружен» человек.

Поэтому задача любого человека, а особенно человека, который работает в сфере коммуникаций – расширять свои способы и возможности взаимодействия с окружающим миром!

### Разные ситуации. Чем человек проще, чем прямее воздействие

Есть такие преподаватели, которые воздействуют на студентов только прямо и кнутом. Их все боятся. На лекциях тишина. Делают все задания. Но не любят! Про таких обычно говорят «козёл, сволочь, ублюдок».

Если вы будете взаимодействовать с миром только вот так, вас будут, конечно, слушаться. Но при удобном случае вас просто-напросто затопчут.

С другой стороны, есть люди, у которых и внутреннего ресурса, и кнута вполне достаточно, но воздействовать они совершенно не умеют. Топорные такие товарищи. У них и связи, и деньги. Всё есть. Но человек - «тук-тук, не вставай, я сам открою». Или есть мозги, но при этом есть тараканы: «что люди скажут, как посмотрят?»

Есть люди, перед которыми можно и чунга-чангу станцевать, но они не поймут. Эти люди не понимают нормальных человеческих слов. Они понимают, только если использовать кнут. Если им его показать, они исполняют ваши требования.

Элементарный пример. Приходите вы на рынок, в магазин. Все знают, какое у нас обслуживание. Вы говорите продавщице:

- *Здравствуйте, можно мне вот килограмм яблок?*

А она вам:

*- Вы что, не видите, что я по телефону разговариваю!!*

Если вы скажете:

*- Вот я тороплюсь, на работу опаздываю, у меня дети голодные..., - она вас пошлёт и скажет, что у нее дела важнее.*

Если человек примитивен, то кроме как плёткой или кнутом, на него не воздействовать никак! К сожалению, в жизни бывает так, что приходится сталкиваться с такими людьми. Надо быть к этому готовыми!

Ещё. Есть «прямое воздействие – кнут». Есть «непрямое воздействие – кнут». Случай с продавщицей - это прямой кнут. А как мафиози общаются? Вежливые такие дяденьки:

*- Ты знаешь, бывает так, что если человек не отдаёт свои долги вовремя, то его находят в не вполне здоровом состоянии у себя в подъезде.*

Вежливо так намекают, улыбаясь. Это непрямой кнут.

Всё дело в выгоде. В одной ситуации выгоднее действовать прямо кнутом, в одной ситуации выгодно косвенно кнутом. Людей серьезных тоже можно застрашать. Но если вы будете страшать их прямо, они могут очень сильно обидеться, просто взять ствол и «бдыжь»!

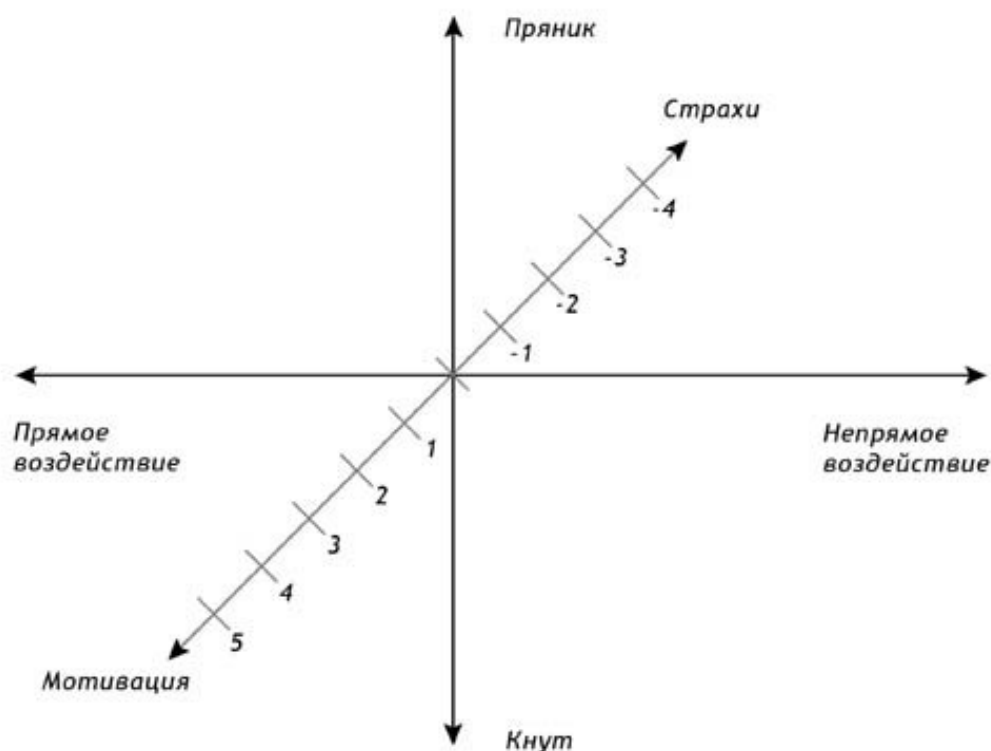
Страшать можно и нужно, но чем человек примитивнее, тем прямее на него можно воздействовать. Чем человек «интеллектуальнее», чем у него хитрее ум, тем непрямо нужно на него воздействовать. Задача заключается в овладении всеми вот этими методами и умениями их применять в нужный момент.

### 3D-модель

Однако двумерная модель не полностью описывает реальную жизненную ситуацию. Ибо на практике человеком также управляют его личные мотивы, побуждения, желания и внутренние страхи, рациональные и иррациональные.

Наверняка вам встречались люди достаточно образованные, очень умные, которые имеют много полезных ресурсов и навыков, но почему-то их не применяют. Хотя на самом деле теоретически они знают все. Как показывает практика, владение навыками подобного рода не дает гарантии, что вы будете их в жизни применять.

Именно поэтому возникла необходимость ввести третью координатную ось, перпендикулярную плоскости потенциальных возможностей. Эта ось тоже состоит из двух векторов: страх и мотивация.



### Мотивация

Это то, к чему человек стремится. Хочет он машину или квартиру, или много женщин, или что-то ещё. Например, трех новых женщин каждую неделю. Есть товарищи, которые мечтают об этом. Больше ничем в жизни не занимаются.

Предположим, что у некоего человека есть желание. И желание у него, образно говоря, имеется на 5 единиц. У него такой вектор желания. Но у него также есть и страхи. И если, например, страх 3 единицы, то в результате алгебраического сложения этих векторов на оси мотивации получается 2.

Человек из этого интеграла потенциальных возможностей будет испытывать только вот очень малую часть. Его интеграл реальных возможностей получается гораздо меньше интеграла потенциальных. Фишка любого взаимодействия, любой потребности заключается в борьбе между желанием и страхами. Чем меньше у человека желаний, чем больше страхов, в том числе и иррациональных, тем **меньше** будет его интеграл реальных возможностей.

Подробнее про мотивацию можете узнать здесь <http://burkhan.ru/webinar24>

### Страхи

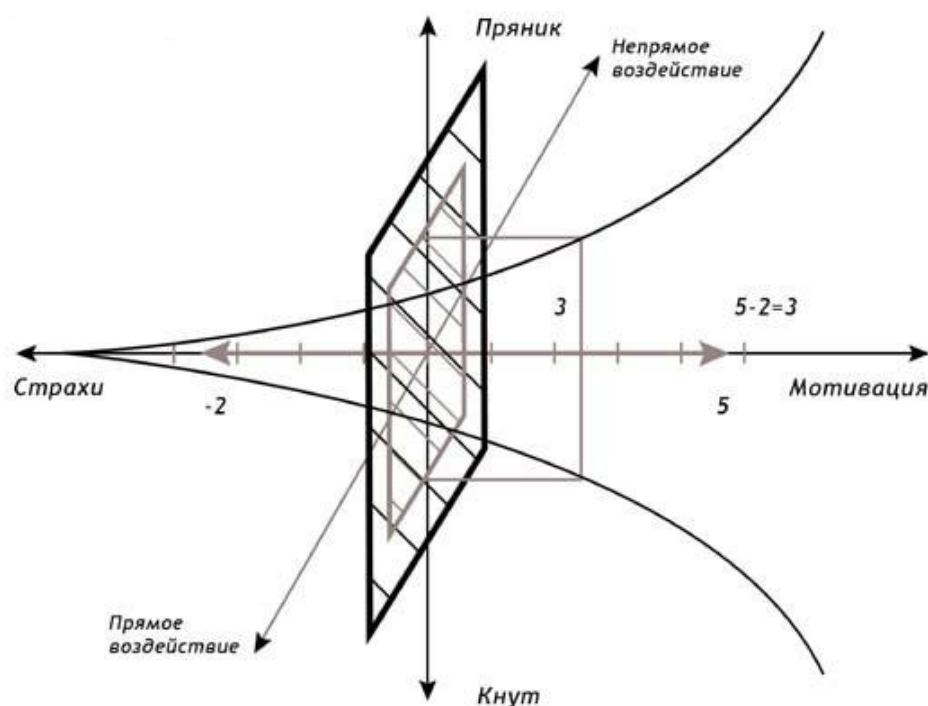
Чем дальше от центра по вектору страхов, тем эти страхи более рациональные. На конце этого вектора находятся страхи физического уничтожения (смерти), либо страх быть изувеченным. Рациональные страхи – это страх попасть под поезд, страх упасть с десятого этажа. Почему? Потому что упасть действительно можно, и упасть можно только один раз. Второго раза не будет.



Чем ближе к центру, тем, соответственно, иррациональнее страхи. Около центра находятся такие страхи, как боязнь чёрных кошек, разбитых зеркал, страх заговорить первым, страх выступления перед аудиторией, страх знакомства с девушками, боязнь обидеть человека, боязнь показаться смешным, страх отказа и т.д. Короче, все те страхи, которые были вдолблены с детства родителями, учителями и обществом.

Оказывается, страх выступления перед аудиторией для подавляющего большинства людей приравнивается к страху солдата, которого заставляют идти в атаку во время войны, где его реально могут убить. Так там действительно могут убить! Здесь максимум что могут сделать, это сказать «фу», освистать и больше не прийти. Помидорами даже вряд ли закидают. Но вот эта внутренняя колотьба, мандраж, медвежья болезнь, она реально присутствует у многих здравомыслящих людей. Смешно сказать, но мозг не делает различий между страхами реальными, т.е. когда может наступить физическое уничтожение, и страхами иррациональными. Колотит одинаково.

Повернув оси, получаем следующую ситуацию. Допустим, интеграл потенциальных возможностей у такого человека очень солидный. У него развито как прямое, так и не прямое воздействие. У него есть и пряник, и кнут. Мотивации у него на 5 пунктов, а страха на 2. Вычитая из мотивации страхи, получаем цифру 3. Проецируя её на оси логарифмической зависимости, получаем интеграл **реальных** возможностей этого человека. Другими словами, он пользуется не всем, чем владеет! Стремления к развития нет, и стремления к воздействию на других людей тоже нет.



Как это бывает? Например, человек хочет пойти устроиться на работу. Но начинает думать, что он ещё недоучился, недостаточно в этом разбирается и т.д. Отговорки перед самим собой. Элементарно человек боится просто-напросто оказаться лицом к лицу с работодателем. И начинают лепить отговорки: «Ну, сегодня не пойду, потому что мне надо подучить то-то, то-то, пойду завтра!». Завтра та же самая история. Почему? Потому что завтра он вспоминает, что он ещё где-то недоучился и т.д. И в результате человек оказывается безработным. Потому что при напряжённом графике туканить возможности нельзя. «В гросен фэмили забралом нихът клац, клацен!» Если вдруг в газете, на форуме или

на сайте появилось объявление о вакансии, и у него уже есть какие-то страхи – то уже наполовину снижаются шансы попасть на эту работу. Элементарно сработает фактор времени. Пока он будет туканить, решаться, собираться с мыслями, собираться с силами, подчитывать горы макулатуры по профилирующей теме – человек, который лишён всех этих замарочек, он просто придёт, поговорит с менеджером по персоналу и его примут.

Ещё такой момент. Человек, за исключением каких-то сугубо узких профессиональных должностей, где нужно знание программирования, фотошопа или производства спиртных напитков крепостью 38 градусов в средней полосе России. В основном какая работа наличествует на рынке? Это менеджеры. Менеджеры по продажам, менеджеры по персоналу, менеджеры по общению с клиентом, управляющие. На самом деле рынок работы представлен большим количеством вакансий, где почти не требуются специальные знания. А если и требуется, то только в качестве дополнения. Они желательны, но помимо них чрезвычайно важны такие навыки, как умение общаться, умение производить впечатление на собеседника, умение раскованно вести диалог, умение разговаривать по телефону, вовлекать его. А людей в нашей субкультуре с нашей ментальностью мало кто это умеет. Сколько вы среди своих знакомых видели людей, которые открыто общаются, дружелюбны и жизнерадостны? В основном, какие все? Зашоренные и неумеющие производить впечатление. Такие серые личности.

Например, работодатель выбирает начальника отдела. Причём в обязанности этого начальника отдела из профессиональных обязанностей входит знание word-а и excel-я, а всё остальное – это договариваться с клиентов, просто-напросто «дружить и общаться», вникать в доверие, располагать к себе, необходимость постоянно расширять круг знакомств и просто быть импозантной личностью. Между кем и кем он выберет? Между человеком, который на зубок знает excel и word, но практически не умеет общаться с другими людьми, т.е. он пришёл и застенчиво смотрит в пол, постоянно теребит уголок стола, ковыряет ногти, нервничает, или человека, который не особо знает word и excel, но который заходит в комнату, и от него уже «лучиться» вот это расположение к себе? Это человек, который просто заходит и по факту своего наличия уже располагает к себе. У которого на лице улыбка, который всегда уверен в себе, который светится этой уверенностью? Естественно, что в пользу второго!

Профессиональные знания желательны. Но банальное умение «производить первое впечатление», т.е. располагать к себе человека гораздо важнее. Потому что работодатель это тоже человек. Особенно если вы претендуете на управляющие должности.

Или вы собираетесь публично выступить перед группой людей. Вы готовились всю ночь. А до этого ещё неделю штудировали материал. И тут язык прилипает к нёбу, а коленки подкашиваются. Элементарно незнакомая обстановка отшибает дар красноречия.

Откуда берутся страхи выступления перед аудиторией? А кого из нас в детстве учили выступать перед аудиторией? Как обычно говорят родители: «Закрой рот, а то мебель поцарапаешь». Приходили, например, гости. Маленький ребёнок начинал акцентировать на себе внимание. А что ему говорили: «Заткни рот, иди поиграй в своей комнате, не мешай серьёзным дядям и тетям!». Вот отсюда и идут страхи публичных выступлений.

Многие люди даже просто бояться находиться в месте большого скопления людей. Был даже поднят такой вопрос: «Что вы выбираете, оказаться на светском рауте напротив с незнакомым собеседником, или чтобы вас вытолкнули ногой из самолёта без парашюта?» Большинство выбрало второй вариант.

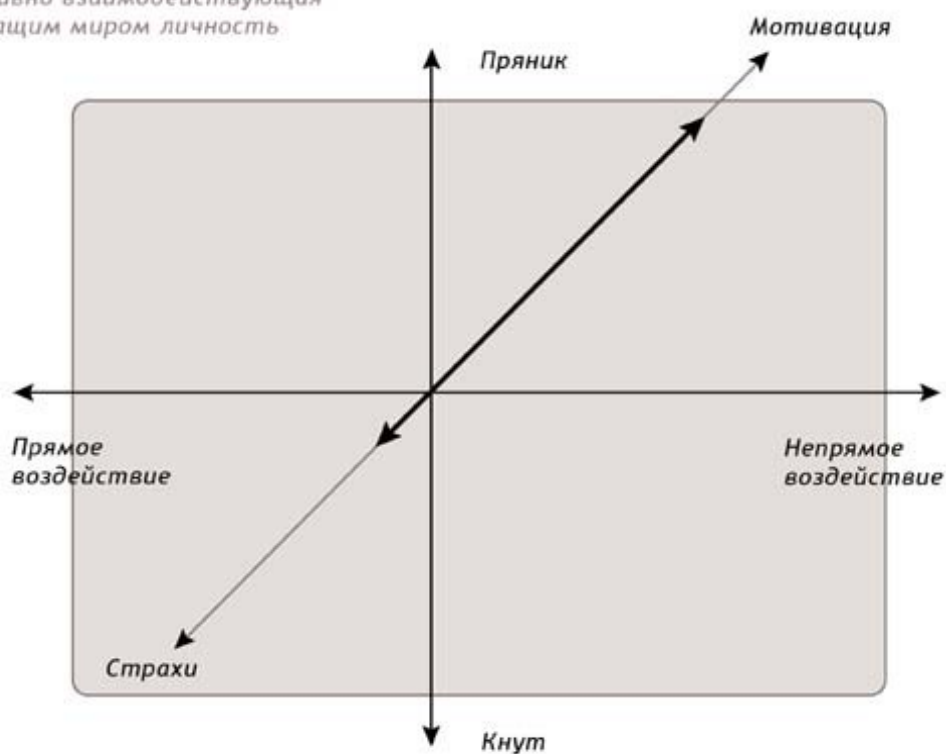
Люди думают, что их страх перед выступлением перед большой аудиторией заключается в том, что они «не умеют говорить». Это ерунда полная! Можно не уметь говорить, можно

быть не особо эрудированным человеком, не блистать красноречием. Но если вы элементарно раскрепощены в своём выступлении, вы будете выглядеть лучше на том же званном обеде, на выступлении, на презентации, чем собеседник, который эрудирован, но при этом застенчив и стесняется. Просто по факту. На самом деле не обязательно проходить ораторское искусство, читать книги по развитию общей эрудиции, это всё конечно вам только в плюс, но это не критично. Особенно, если вы презентуете какую-нибудь профессиональную тему, как например теорему косинусов для совета директоров. Там не надо блистать красноречием. Там надо просто не запинаясь выдать тот материал, который от вас ждут. А будете вы запинаясь или нет – это не зависит от вашей эрудиции. Это зависит исключительно от того, есть ли у вас страх перед аудиторией, или нет. Если нет страха – вы выступите. Если нет – каким бы эрудитом вы ни были, вы завалите.

Как избавляться от страхов читайте здесь <http://burkhan.ru/webinar27>

## Гармоничная личность

*Гармоничная, социально адаптированная,  
эффективно взаимодействующая  
с окружающим миром личность*



Мы видим перед собой гармоничную, социально адаптированную, эффективно взаимодействующую с окружающим миром личность, если:

**Первое** – в плоскости потенциальных возможностей все четверти достаточно развиты и равномерны.

**Второе** – отсутствуют иррациональные страхи, и наличествует достаточная мотивация для достижения поставленных целей

Все по-разному живут. Некоторым просто для выживания нужно владеть кнутом и прямым воздействием. А кому-то этого будет не хватать. Каждому нужно всё это под себя адаптировать. Брать столько, сколько ему нужно.

Глядя на эту систему, сразу становится примерно понятным, в каких вопросах коммуникации вы сильны, а в каких - не очень. Умеете ли вы воздействовать на людей неявно, подкидывать им идеи, которые они потом начинают воспринимать как свои собственные. Умеете ли вы видеть сильные и слабые стороны людей и воздействовать на них.

Любому человеку имеет смысл стать гармоничной и сбалансированной личностью в плане общения с другими людьми. Закрывать и достроить недостающие элементы мозаики.

## Заключение

Вот вы и прочитали эту книгу! Возможно, кому-то она покажется циничной и даже жестокой по отношению к людям. Я не занимаюсь морализаторством на страницах своих книг. Я лишь даю информацию, а как использовать эту информацию – решать только вам! Использовать её для «добра» или для «зла» - это уже ваше личное дело.

Для того, чтобы эффективно воздействовать и манипулировать другими людьми, необязательно быть психологом с академическим образованием. Важно лишь знать определённые инструменты и понимать когда, где и как их использовать.

Я надеюсь, что после прочтения нашей книги, в которой были даны простые, но в то же время очень мощные рекомендации и советы по общению, воздействию и коммуникации с другими людьми, а также манипулированию ими, вы в полной мере освоите все эти техники и фишки.

Удачи вам и успешного воздействия!

