

УНИВЕРСИТЕТ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА

**КАК
ПОСТАВИТЬ
СОБЕСЕДНИКА
НА МЕСТО**

ИГОРЬ ВАГИН



Игорь Вагин

**Как поставить
собеседника на место**

«Игорь Вагин»

2017

Вагин И. О.

Как поставить собеседника на место / И. О. Вагин — «Игорь Вагин», 2017

ISBN 978-5-496-00241-7

«Вас удивило название книжки? Еще бы, все мы с детства привыкли, что навязывать свою волю другим нехорошо и неэтично. И, возможно, прочитав несколько глав, вы в ужасе книгу захлопнете: «Чему учит этот Вагин! Как подавлять других?! Какой цинизм! Какой кошмар!». Да, дорогой читатель, этот кошмар и цинизм и есть наша жизнь. Я учу приемам психологической самообороны, учу способам защиты от манипулирования. В современном мире, как и в каратэ, побеждает тот, кто лучше подготовлен и имеет большой арсенал приемов. Справиться с каратистами может лишь человек, знающий приемы каратэ. Он сумеет не только защититься, но и победить...»

ISBN 978-5-496-00241-7

© Вагин И. О., 2017
© Игорь Вагин, 2017

Содержание

Вступление	5
Часть 1	6
Глава 1	6
Глава 2	15
Глава 3	24
Глава 4	28
Глава 5	36
Глава 6	40
Часть 2	43
Глава 1	44
Глава 2	48
Глава 3	54
Глава 4	60
Глава 5	65
Глава 6	68
Глава 7	72
Глава 8	76
Глава 9	79
Глава 10	81
Глава 11	85
Глава 12	87
Часть 3	98
Глава 1	98
Глава 2	102
Глава 3	105
Глава 4	110
Глава 5	114
Глава 6	117
Глава 7	126
Глава 8	141
Глава 9	143
Глава 10	145
Глава 11	149
Глава 12	153
Глава 13	156

Игорь Вагин

Как поставить собеседника на место

Вступление

Вас удивило название книжки? Еще бы, все мы с детства привыкли, что навязывать свою волю другим нехорошо и неэтично. И, возможно, прочитав несколько глав, вы в ужасе книгу захлопнете: «Чему учит этот Вагин! Как подавлять других?! Какой цинизм! Какой кошмар!».

Да, дорогой читатель, этот кошмар и цинизм и есть наша жизнь. Я учу приемам психологической самообороны, учу способам защиты от манипулирования. В современном мире, как и в каратэ, побеждает тот, кто лучше подготовлен и имеет большой арсенал приемов. Справиться с каратистами может лишь человек, знающий приемы каратэ. Он сумеет не только защититься, но и победить...

Не делайте вид, что вы так наивны, дорогой читатель. Ни для кого не секрет, что далеко не всегда окружающие нас любят, относятся к нам доброжелательно и готовы цивилизованно общаться с нами. В этом мире надо уметь защищать свое достоинство, отстаивать свои права, сохранять лицо и гордость. При этом порой биться приходится не только за себя, но и близких.

Знание и владение приемами психологической самообороны помогут вам успешнее, вести переговоры, проходить стресс – интервью, торговаться, возвращать долги, управлять персоналом, убедительнее вести теле дебаты, побеждать в словесных дуэлях. Так возьмите же в руки психологическое оружие! Кто предупрежден, тот вооружен. Сегодня убивают не только пулями, ножами или бейсбольными битами. Иной раз и слово способно смертельно ранить. И «словесных киллеров» развелось уже предостаточно.

Вывод прост: надо быть во всеоружии! Используйте эту книгу, как руководство к действию, и вы не пожалеете!

P.S. Используйте психологическую самооборону строго по показаниям. Ваша реакция в процессе общения должен быть всегда адекватной. Нет смысла использовать эти приемы, если вы общаетесь с нормальными людьми, в режиме конструктивного общения. Зачем провоцировать людей на агрессию, наживая себе врагов?

Часть 1

Психологическая самооборона

Глава 1

Язык страшнее пистолета!

Искусство парировать словесные удары – самая необходимая вещь в жизни. Людей, которые за словом в карман не лезут, уважали с древнейших времен. Победители в словесных дуэлях снискали себе славу великих ораторов. Умение жалить словом – это доблесть. В Древней Греции, к примеру, своей способностью отвечать ударом на удар прославился Диоген Синопский. О его выходках написано во многих старинных сочинениях.

Прежде чем стать чудаком и философом, Диоген занимался чеканкой монеты. Но вскоре он был уличен в обрезании денег. Позднее недруги не раз припоминали ему этот «грех молодости». «Ну и что, – отвечал им Диоген. – В детстве я не только монеты обрезал, но еще и в постель мочился!».

Сам Диоген умел мастерски ставить людей на место. Как-то раз его привели в дома богатого и влиятельного человека. Причем, зная о его дурной привычке, заранее предупредили, чтобы он там не плевался. Неудобно, мол, уж очень чисто. Не долго думая, Диоген откашлялся и плюнул в лицо спутнику: «Извини, хуже места я тут найти не мог!». В другой раз Диоген услышал человека, который с видом знатока рассуждал о небесных явлениях. И спросил его: «А ты сам-то давно с неба спустился?».

Недоброжелатели как-то укорили Диогена в том, что он посещает злачные и неприличные места. «Ну и что, – возразил Диоген. – И солнце порой заглядывает в выгребную яму. Но оно от этого грязнее не становится».

Однажды Диоген стал просить милостыню у человека, известного своей скупостью. Тот ехидно заметил: «Я дам тебе милостыню, Диоген, если ты убедишь меня сделать это». «Если бы я мог хоть в чем-то тебя убедить, – отвечал философ, – я бы убедил тебя повеситься!». Современники писали о том, что как-то, раз Диоген принялся просить милостыню даже... у статуи. На вопрос о причинах странного поступка он отвечал: «Не мешайте! Я приучаю себя к отказам!».

Известно и то, как отреагировал Диоген на известное высказывание Сократа «Я знаю только то, что я ничего не знаю». «Я умнее Сократа, – заявил он. – Потому что я даже и этого не знаю!».

Имя чудака-философа сохранилось в веках. Умение вовремя найти острое словцо пригодится вам и сегодня. Оно поможет одержать победу в важном споре. Глупо возражать напрямую, кидаться на противника, как бык кидается на тореадора. Надо быть более гибким, выслушивать возражения и реагировать быстро и эффективно. Только быстрота, остроумие и умение понять скрытые мотивы оппонента гарантируют победу в словесной дуэли. Приемов, которые помогут вам успешно поставить на место зарвавшегося собеседника, достаточно много. Вот лишь некоторые.

Белое из черного. Сделав из негатива позитив, вы стопроцентно обезоружите противника. Получится, что он вас не порицает, а хвалит.

- Ты располнела
- Зато твой муж стал на меня заглядываться
- Ты располнела
- Зато в воде не тону.

- Вы слишком много болтаете по телефону!
- Разумеется. Это в бизнесе необходимо: клиенты тоже люди и любят пообщаться.

- На прошлой неделе Вы утверждали прямо противоположное.
- Конечно! Но я быстро учусь!

- Видно, что вы из простой семьи. Мать, наверное, была санитаркой, а отец – рабочим.
- Вы хотите этим подчеркнуть, что мой взлёт – это гигантский успех для меня?

- Ты – дурак.
- Ничего, зато буду приятно оттенять твой ум.

- Вы просто наглец!
- Конечно! Я уверен в себе!

- Вы жадный
- Я не жадный, я расчетливый.

- Вы слишком осторожны!
- Зато не совершаю ошибок

- Вы всегда спешите!
- Зато никогда не опаздываю

- Вы не умеете слушать людей!
- Я их насквозь вижу

- Вас всегда приходится ждать
- Но какие приятные бывают встречи

- Это глупо!
- Зато как смешно!

Бумеранг. Обратите упрек против того, кто вас атакует. Он наверняка не ожидает такого поворота событий.

Жуковский больному Пушкину:

– Да, несчастье – хорошая школа,

Пушкин:

– А счастье – лучший университет!

Вопрос к Кеннеди во время выступления:

– А что страна может сделать для молодежи?

Кеннеди:

– *Вы спрашиваете, что страна должна сделать для вас, а я спрошу вас: что вы можете сделать для страны?*

– *Вы совсем не защищаете мои интересы.*

– *Возможно, ваши интересы я и не защищаю, зато защищаю интересы дела!*

Еще варианты ответов:

– *Я свои едва успеваю защищать.*

– *Готов защищать ваши интересы, если и вы будете защищать мои.*

– *Меня ваши ответы не устраивают.*

– *Каков вопрос, таков ответ!*

Доведение до абсурда. Упрек можно преувеличить до такой степени, что над ним можно будет лишь посмеяться. Попробуйте, прием беспронгрышен!

Голос из толпы обращается к Маяковскому:

– *А, правда, что от великого до смешного один шаг?*

Маяковский:

– *Да, и этот шаг я делаю к вам!*

– *Вы постоянно обманываете!*

– *Не обманывает только реклама!*

Две телеведущие спорят в эфире. Одна другой говорит:

– *Вы читала мои статьи?*

– *Милочка, я еще и Достоевского не всего прочитала*

– *Ты скряга!*

– *А ты бы хотел, чтобы я был вынужден подаяние просить?*

– *Было бы на кого тратиться, я бы не экономил.*

– *Тебе не кажется, что ты растолстела?*

– *То-то подо мной сегодня у автобуса задняя ось сломалась!*

– *Ты не любишь людей!*

– *Да, не люблю. Я вегетарианец...*

– *Ты – репей на заднице!*

– *Смотря на чьей... Есть очень приятный задницы!*

– *Почему у тебя парня нет?*

– *Был один, но он от счастья повесился*

Абсурдное сравнение. Сравнив плохое с худшим, мы выставляем ситуацию в благоприятном свете. Достаточно добавить немного юмора и вам легко удастся разобраться с нелюбопытным замечанием.

– *У вас ненадежные партнеры!*

– *Ха! А знакомые у меня еще хуже...*

- У тебя просто нервный срыв!
- Это только кажется. На самом деле все куда хуже
- А ты что невропатолог?

Абсурдное преимущество. Шутка никогда не подведет. А в любой ситуации можно найти пару-тройку шуточных плюсов. Скажите о них, и сами увидите как «сдуется» ваш противник.

- Похоже, во время операции тебе забыли мозги обратно вложить!
- Да, и с тех пор у меня идеальный вес.
- Ты постоянно делаешь одни и те же ошибки!
- По крайней мере, мне не приходится напрягаться и придумывать новые!

Ответ вопросом вопрос. Задавая встречный вопрос, вы перехватываете инициативу. Очень удобно использовать вопросы определения: «Что вы имеет в виду?» Следующая возможность сформулировать хороший ответ заключается в том, что Вы превращаете упрёк в нечто положительное.

- Ты такая умная, почему не замужем
- А у тебя каталог женихов есть?
- Я не верю тому, что Вы говорите.
- Как я должна сказать Вам, чтобы Вы поверили?
- Сервис в Вашей компании оставляет желать лучшего.
- А каким, по Вашему мнению, должен быть отличный сервис?
- Почему ты такой лопухий?
- А что, уши – главная мужская ценность?
- Почему вы все забываете?
- А зачем все помнить?
- Что Вы делаете?
- А вы как думаете?
- А вы что не видите?
- Почему у Вас на рабочем столе свинарник?
- А вас интересуют поросята?
- Вам интересней курятник?
- С каких пор творческий беспорядок называется свинарником?

Категорический отказ. Выверните упрек наизнанку и с напором доказывайте свою правоту. Вот ещё ряд возможных словосочетаний для начала высказываний: «Нет, неверно», «Вы ошибаетесь», «Это Ваше мнение», «Это Ваша точка зрения».

«Людам свойственно ошибаться», «Это ваше субъективное мнение», «Есть и другие мнения»

- *Вы постоянно хамите.*
Вам кажется. Я умею постоять за себя
- *Вы не умеете водить машину.*
– Это ваше мнение... Мои друзья говорят, что я классный водитель
- *Вы неудачник.*
– Ваше мнение ошибочно. Недавно выиграл в лотерею
- *Вы не до конца изучили проблему!*
– Это вам так кажется! Я знаю ситуацию, как свои пять пальцев.
- *Ваш проект требует доработок.*
– Вы ошибаетесь. Он практически готов.
- . – *Ваша точка зрения устарела.*
– Нет, неверно, моя точка зрения опережает своё время.

Слабо? Давите на самый мощный психокомплекс, и противник будет повержен. Никто не любит чувствовать себя слабаком.

- *Вы танцуете просто ужасно!*
– А что, слабо станцевать вместе?
Еще варианты ответов:
 - *Просто ноги убираю, чтобы вы мне их не отдавили...*
 - *Зато хорошо пою!*
 - *Странно, а другим нравится. Может, у вас вкуса нет?*
- *Это слишком рискованная идея.*
– А тебе слабо рискнуть?

Конкретика. Наезды на конкретные недостатки собеседника порой помогают сэкономить время и нервы.

- *Это слишком дорого.*
– А у вас, что, совсем нет денег?
- *Мы поговорим, когда к вам вернется рассудок!*
– Он меня не покидает вот уже сорок лет, а вы даже этого не заметили. Кстати, а когда вернется ваш?

А чего бы вы хотели? Это волшебная формула не раз поможет поставить в тупик чересчур агрессивного собеседника.

- *Ты чего притих?*
– А ты бы хотел, чтобы я бесился?
- *Что ты ходишь как обгрызенный?*
– А ты бы хотел, чтобы я ходил как надкусанный?

- *Да ты простая домохозяйка!*
 - *А ты бы хотел, чтобы я была проституткой?*
- Еще вариант:
- *Кто-то должен быть хозяином в доме!*

Обмен ролями. На вас «наехали»? Немедля сами переходите в нападение. Не теряйте времени!

- *Вы бьете своих детей?!*
 - *А кто их еще драться научит?*
- Еще варианты ответов:
- *А чьих мне бить?*
 - *А ваши бьют вас...*

Острый ответ против критики. Сместите акценты. Заставьте противника смешаться своим резким замечанием или ехидным встречным предложением.

- *Ты бы помыл машину!*
- *Ничего, обсохнет – грязь сама обвалится...*

- *Ты слишком много по телефону болтаешь!*
- *Хорошо, что у меня есть с кем поболтать!*

- *Почему вы не справились с вопросами внешней политики?*
- *Замучили внутренние враги!*

- *Мне не нравится ваша постановка вопроса.*
- *Так мы не постановками занимаемся, а вопрос решаем!*

«Придирки» к словам. Смело выбирайте какое-либо слово из фразы атакующего. И постарайтесь добиться точного определения. Как правило, это заставляет оппонента ступать.

- *Это длится слишком долго.*
- *А что такое, по-вашему, «слишком долго». Разве процесс того не стоит?*

- *Вы обманываете клиентов!*
- *А что значит «обманываю»? Может и обманываю, когда они сами того требуют!*

- *От такого скряги ждать нечего!*
- *Чего же вы тогда от него ожидали?*

Полное согласие. Всякая атака бессмысленна, если вы заранее со всем согласны. Только не переборщите!

- *У тебя все брюки в грязи!*
- *Поразительная наблюдательность! И рубашка у меня тоже не первой свежести...*

- Ты только о себе думаешь!
- Да, о ком же еще? У меня никого ближе себя нет...

– **Сверхидея.** Пр продемонстрируйте оппоненту некую цель, перед которой его упрек покажется мизерным и глупым. Речь, мол, идет о важных вещах, нечего придирааться к деталям.

- Почему вы заранее не предупредили клиентов?
- Задача фирмы – не предупреждать клиентов, а зарабатывать деньги. Именно этой цели мы и добились

Чувство собственного достоинства. Запомните: вы – хозяин положения. Все, что вы делаете верно, на сто процентов. А раз так, можно смело плевать на замечания.

- Почему последнее слово вечно остается за тобой?
- А за кем же еще оно может остаться??
- Ты когда в последний раз читал что-то кроме газет?
- При моих знаниях мне книги читать не обязательно.

Прямота против намеков. Скрытые упреки легче всего разбить, раскрывая «маленькую хитрость» оппонента. Выскажите, открыто те гадости, которые он попытался завуалировать.

- В это трудно поверить!
- Вы хотите сказать, что я лгу? Верно?
- Милая, сколько стоит это платье?
- Ты опять пытаешься намекнуть, что я трачу деньги на ерунду? Я правильно поняла?

Переворот. Разверните упрек в обратную сторону. Если вас уличили в недостатке, значит у вашего оппонента подобного «минуса» нет. Поинтересуйтесь, как ему удалось этого добиться.

- Говорите по существу!
- Меня поражает ваша способность всегда говорить только главное. Как вы этому научились?

- У вас ужасное произношение.
- А как у вас, получается, так хорошо говорить?
- Вы вечно опаздываете!
- А как у вас, получается, всегда приходит вовремя?

Преувеличенное согласие. Не бойтесь соглашаться и шутить по поводу обращенных к вам замечаний. Нет лучшего оружия, чем юмор. Доведя высказывание противника до абсурда, вы его нейтрализуете.

- Ты вечно краснеешь!
- Да, меня даже недавно приглашали поработать светофором.

Средство против хвастунов. Чужое хвастовство всегда действует на нервы. Но выставить «многочисленные таланты и преимущества» хвастуна в невыгодном свете можно всегда. Главное: решительность и хорошее чувство юмора.

- *Моему мужу подчиняются 50 человек!*
- *Он что, сторожем на кладбище работает?*

- *Обо мне недавно писали в газетах!*
- *Да, помню, читала. Там было что-то про скандал в публичном доме...*

Скрытая контратака. Всегда можно парировать удар резким высказыванием, начинающимся со слов «лучше, чем...».

- *У тебя ширинка растягнута!*
- *Какой вы внимательный.*

- *У тебя на голове не прическа, а помойка!*
- *Лучше помойка на голове, чем в голове!*

Можно было бы привести массу иных приемов. Наверняка, вы сами в жизни не раз прибегали к аналогичным способам самозащиты. Это вполне естественно! На моих тренингах посетители специально учатся метким ответам и придумывают, как лучше победить в словесной дуэли. Вот лишь несколько примеров с занятий:

- *Почему у тебя вид такой дурацкий?*
- *А чтобы из вашей группы не выделяться.*
-
- *Ты чего там еле бубнишь?*
- *Остальные меня нормально слышат. Может, у тебя со слухом проблемы?*

- *Чего это ты такая заносчивая?*
- *А может от высоты занимаемого положения!*

- *Ты – выскочка!*
- *Да, и горжусь этим.*

- *Ты – стерва.*
- *Лучше быть стервой, чем дурой!*

- *У вас слишком короткая юбка!*
- *Ну, с такими ногами я могу себе это позволить. А что, она вас возбуждает?*

- *Звонят тут всякие!*
- *Мы с вами интеллигентные люди, давайте для начала познакомимся...*

- *Что, денег захотели?*
- *А вы денег не хотите?*

Приемы Закрытия словесной дуэли. Пришло время заканчивать словесную пикировку, и за вами должно быть последнее слово. Что можно сказать?

– *Ну что будем продолжать остроумием (интеллектом, мужскими половыми органами) меряться или перейдем к обсуждению, делу, главному вопросу?*

– *С вами интересно пикироваться, но пора обсудить главное.*

– *Сколько еще будем практиковаться в словесной дуэли?*

– *Как будем амбициями кидаться или начнем работать?*

– *Ну что будем продолжать смеяться или обсудим серьезно?*

– *Будем философствовать или конкретную проблему решать?*

– *С вами было интересно, а теперь серьезно....*

Умение быстро отвечать на нелюбезные высказывания любому в жизни пригодится. Просмотрите еще разок все вышеперечисленные приемы и примеры. А затем попытайтесь выполнить нижеследующие упражнения. Проще говоря, сами научитесь с ходу придумывать остроумные ответы. Готовы? Вперед! Итак, вам говорят:

- Вы провалили проект!
- Ты не можешь одеться по моднее?
- Ты по-английски говоришь, как шимпанзе!
- Почему вы солгали про коллегу?
- Ты слишком толстая!
- В чем ваши слабые стороны?
- Вы всегда можете спросить моего совета. Ведь сейчас работа у вас не ладится, не так ли?
- Вы не могли бы надеть намордник на собаку?
- На вас постоянно жалуются!
- На этом пироге уже плесень завелась!
- С тобой так скучно!
- Ты слишком много пьешь!
- Почему у вас такие желтые зубы?
- Перестань вести себя по-хамски!

Эти предложения – вам для разминки! Набейте руку (точнее говоря, язык) и не бойтесь вступать в спор. Словесных дуэлей избежать невозможно. Но можно научиться всегда выходить из них победителем!

Глава 2

Психологическое каратэ

Давайте сразу перейдем к делу. Вам просто необходимо на кого-то наехать? Поставить на место зарвавшегося приятеля? Доказать коллеге, что не он тут самый умный? Ну-ну, не прикидывайтесь ангелом. Ведь порой так хочется кое-кого тихо придушить. Но почему-то нельзя. Нужно наклеивать улыбочку, кивать и беседовать, как ни в чем не бывало. Не волнуйтесь! В процессе вежливой беседы человека можно так по стенке размазать, что и родная мама не узнает. И все это проделать мило, тихо, аккуратно. После чего от вашей жертвы можно смело требовать все, что угодно. Главное: изучить искусство психоподавления.

Запомните правило первое: вам надо отрешиться от ситуации. Смотрите на вашу будущую жертву как на некий «биологический объект». Как говорил герой одного фильма: «Когда я иду вышибать деньги, передо мной не человек, а запись в записной книжке». Помните: давить на психику можно любому! Исключение составляют разве что патологические типы, вроде сумасшедших, наркоманов и религиозных фанатиков. Со всеми остальными разбирайтесь смело. Превратитесь в эдакого киборга, Терминатора, у которого эмоции отсутствуют как таковые. Есть лишь одно «но»: прежде чем наезжать, сравните весовые категории. Сами понимаете, «Запорожцу» лучше не нестись на всех парах на КАМАЗ. А, решившись на «наезд», постарайтесь «разогнаться»: ваша психика должна быть на пике активности, сильнее, чем психика оппонента. Только не надо грозно взирать на будущую жертву или в упор смотреть на нее немигающим взглядом. Взор вас должен быть проницательным и неподвижным. Нужно смотреть как бы сквозь человека. Чтобы ему непонятно было, то ли вы на него уставились, то ли вообще его не замечаете. Теперь пришло время давить словом и отношением, подчинять своей воле. Не забудьте и про голосовой режим. Лучше всего говорить спокойно, размеренно, чуть давая интонацией.

Все просто: вы – великодушный благодетель, а ваш собеседник – несчастная жертва, которой вы благодушно оказываете помощь, открываете глаза на жизнь. Запомните эту формулу, и ведите себя соответствующим образом.

Разрыв шаблона

Начнем с рукопожатия. Вернее, с его отсутствия. Ничто так не выбивает из седла даже вполне уверенных в себе людей, как отказ пожать протянутую руку. Только никаких демонстративных жестов! Вы протягиваете руку, и тут же, без паузы, «отвлекаетесь» на то, чтобы пододвинуть стул или поправить галстучек вашему визави. Рука собеседника плавно зависает в воздухе... Он растерян, подавлен. Но обижаться то не на что: вы же его галстук поправляли, о нем заботились. Первый удар нанесен!

Неудобное место

Теперь о том, куда вашего гостя сажать. Это не такой уж тривиальный вопрос. Низкий, неудобный диван, на котором при всем желании комфортно не усядешься – лучший вариант. Бедняге собеседнику придется либо скорчиться на самом краешке, либо подобно амебе расползтись по мягкой спинке. Как видите, оба варианта прямо-таки передают его в ваши руки. В руки властного, уверенного человека, который сидит на высоком стуле с жесткой спинкой и покровительственно взирает на него сверху вниз. Не так-то легко строить из себя авторитет, провалившись в глубокое кресло. Теряется внутренний стержень, а значит – пропадает уверенность в себе. Не верите, сравните. И сразу купите себе в кабинет диван для непрошенных посетителей...

Знаю сообразительного главврача, который виртуозно использовал этот прием. Он... подпилил ножки у всех стульев в своем кабинете. А под своим столом сделал нечто вроде

минисцены. В результате, он неизменно возвышался над всеми, приходившими к нему. Обычно, только в самом конце разговора становилось ясно, кто есть кто: когда хозяин кабинета выходил из-за стола для прощального рукопожатия.

Ну, а далее – по списку! Не поверите, сколько закомплексованных личностей скрываются под маской сильных и уверенных людей. Но вывести их на чистую воду и заставить плясать под вашу дудку проще простого. Достаточно изобразить искреннее удивление: «Ох, меня пугали, что вы стерва, а вы, оказывается, очень милая женщина...». Или обратиться к старому другу: «Что-то ты зазнался. Заходишь редко, про нас, простых смертных, позабыл совсем. Конечно, ты же у нас бизнесмен крутой теперь... Ну что ж, повезло, но, как говорил мой дедушка, все под богом ходим». После такой тирады, у зазнавшегося приятеля наверняка спеси поубавится.

Работаем в режиме вопросов

Запомните: вопросы сами по себе являются мощным оружием. Всегда лучше спрашивать, чем утверждать. Во-первых, как говорится, «один дурак спросит – и сотня мудрецов не ответит», а ведь ваша цель – озадачить оппонента. Во-вторых, утверждение обычно воспринимается как констатация факта, и потому может вызвать негативную реакцию.

В эфире однажды показали, как премьер министр В. Путин проводит совещания с кабинетом министров.

– Как работаете, что сделали на благо народа, сколько денег получили, что молчите?

Второй случай:

– Сколько народу в министерстве?

– Сколько времени делали документ?

– Полтора листа делало 1500 человек в течение двух недель?

Делаем из собеседника жертву

Вообще, все люди в глубине души мнительны и ничего плохого в этом нет. Фраза типа: «Что-то ты сегодня не очень выглядишь... Перепил, что ли, накануне? Сам бледный, глаза красные... Сердце давно проверял?», подсознательно заставляет вздрогнуть очень многих людей. Сюда же относятся и прочие доброжелательные высказывания: «Чего-то ты на себя не похож. словно по кругу ходишь, на одном месте топчешься», «Какой-то у тебя вид странный...». Заметьте, «странный», а не «плохой» или «нездоровый»! Не надо давить на человека чересчур откровенно. Все произносится с улыбкой, с заботливыми интонациями, с искренним желанием помочь в голосе. Хотя иногда возможны и грубые варианты. Иногда одного этого достаточно, чтобы ваш оппонент растерялся и потерял уверенность в себе. Его самооценка скатывается до нуля, а вы оказываетесь в выигрыше.

Реплика с деловых переговоров:

– Слушай, а что это у тебя со щечкой? Опухла, что ли? И, вообще, бледный ты какой-то... Сходил бы, проверился. А то вдруг у тебя онкология?

Стоит ли говорить, что переговоры выиграл именно тот, кто проявлял такую заботу о здоровье оппонента.

Никогда не забуду, как одна старая целительница поставила на место молодую «колдунью», когда та стала хвастаться своими сверхспособностями:

– Это в тебе гордыня говорит. Ведь это не ты лечишь, это Бог лечит. Все по божьему разумению, а ты – лишь передаточное звено. Обычная женщина, у тебя даже диплома медика нет. Не бери на себя слишком много.

Возразить на это было нечего.

Итак, с ходу изображайте озабоченность и осведомляйтесь о здоровье. Как по мановению волшебной палочки, в глазах собеседника появляется растерянность, а в голосе – робость. Он начинает ерзать на своем диванчике. Тут самое время спросить про семью. Используйте всю информацию, какую удастся добыть. У кого из нас нет проблем с близкими? Продолжайте участливые расспросы. Дочь у тебя слышал, с наркотиками связалась, а сейчас как? А негодник-сын по-прежнему остается главным героем на каждом родительском собрании? И жена вечно всем недовольна? Кстати, она тебя больше не изменяет? Ох, ох, ох, как нехорошо...

Если человек сам начинает распространяться о жизненных неприятностях, он попался! Он уже воспринимает вас как сильного и мудрого покровителя, способного дать умный совет. А если не идет на контакт? Не дергайтесь, он все равно уже успел ощутить свою слабость.

Следующий пункт программы: бизнес. Проблемы на работе есть всегда. У частной фирмы дня без тревог не проходит: то товар на границе зависает, то налоговая инспекция зуб точит, то партнеры долги не отдают. У госслужащего можно поинтересоваться, не предвидится ли сокращения штатов или изменения структуры предприятия. Не забудьте спросить про размер зарплаты и насколько аккуратно ее выплачивают. А что, больше оклад не повышали? Ах, какая жалость... Аккуратненько пройдитесь по всем больным мозолям и виртуозно обсыпьте раны солью.

Как вам эффект? Как это герой входил к вам в кабинет, а? Чуть ли не ногой дверь вышибал, нагло пялился прямо в глаза... А сейчас? Сидит как воробей на жердочке, несчастный неудачник, жизнью побитый. Знаете, у кого в этом мире нет проблем? У сильных людей. Потому что они о своих неприятностях всегда молчат в тряпочку, и правильно делают. Мысли о неприятностях уничтожают боевой настрой, вызывают негативную реакцию. Тот, кого заставили вспомнить о своих проблемах, уже не боец. И можно его с удовольствием дубасить почем зря.

Демонстрация осведомленности

Последний штрих (это обожают предельвать работники спецслужб): «Я тут от наших общих знакомых та-а-акое о вас слышал. Но, конечно же, я сплетнями не интересуюсь». Собеседник хватается за голову, панически пытается сообразить, кто же его заложил. Какая уж тут беседа на равных! Он у вас под колпаком, берите тепленьким.

Чиновники в одном министерстве использовали один из приемов психоподавления, когда им хотелось откреститься от какого-либо научного проекта. Происходило примерно следующее. Профессора приходили, садились и кратко излагали суть проекта. Но чиновника это не удовлетворяло: «Вы мне скажите главное! Главное! По сути!» Все попытки профессоров как-то резюмировать свое выступление, наталкивались на резкое сопротивление: «Да, вы, по сути, по сути, говорите! Вы мне в пяти словах скажите, в чем там изюминка. Эх вы, проект разработали, а сути объяснить не в состоянии». А как, скажите на милость, в пяти словах разъяснить суть огромного научного проекта? Ну и уходили ученые, не солоно хлебавши, или же соглашались на условия чиновников.

А вот еще один случай, имевший место в том же самом министерстве. Несколько академиків пришли со сложным и запутанным предложением. Что-то насчет вложения средств в закупку компьютеров, с тем чтобы продать их в России и пустить деньги на исследования. Мой начальник послушал, послушал и вдруг напустил на себя строгий вид: «Думаете, я о вас ничего не знаю? Да вы у меня как на ладони! В министерстве не дураки сидят. Так что вы меня за идиота не держите, идите, оформляйте проект, как полагается, со всеми визами и печатями. И только потом приходите снова». Сия фраза вовсе не означала, что мой начальник досконально изучил все делишки этих академиків. Как он сам мне пояснил: «Пусть думают

теперь, что они под колпаком. Если это аферисты – во второй раз не явятся. А если люди честные, станут работать еще аккуратнее и тщательнее, зная, что все их дела на виду».

Если вы хотите наехать как можно жестче, можно вообще отказаться от стандартной схемы со стулом и диваном. Сталин, например, посетителей никогда не сажал. Заставлял стоять перед собой, словно собеседник – это нашкодивший ученик перед доской. Когда вы сидите, а оппонент стоит, сохранить достоинство ему практически невозможно. Еще хорошая иллюстрация: низкие окошечки, через которые приходится говорить с чиновниками в большинстве российских учреждений. Бюрократ по ту сторону сидит и в ус не дует, а посетитель вынужден сгибаться в три погибели и пытаться пролезть под стекло, чувствуя себя полным идиотом.

Мнение авторитета

Кстати, если у вас под рукой есть авторитет, на который можно сослаться – не медлите! «Иван Иванович как-то странно отзывался о вашей работе...» – и все, человек «потек». Нет под рукой Иван Ивановича, ссылайтесь на любую общеизвестную фигуру: от Льва Толстого до самого Господа Бога.

И не бойтесь быть понапористей:

– Хороший проект принес?

– Да.

– Надеюсь, не липа, как в прошлый раз? (Какой прошлый раз? Пусть оппонент сам над этим голову ломает).

– Нет, что вы.

– М-да... Только помни, что излишняя самоуверенность губит людей.

– А сам уверен в проекте?

– А если проект провалится, кто отвечать будет?

– Ты думал, что ты и меня как руководителя подставишь?

Бывает и так, что собеседник с ходу начинает путаться и невольно сосредотачивать внимание на недостатках собственного предложения. Даже если они минимальны, у вас появляется полное право заявить нечто вроде: «Что ж, ты милый, мне липу принес?», и отправить неудачника восвояси.

Да, и не забудьте предупредить оппонента о последствиях его действий: «А ты в курсе, с кем связался? Это же серьезные товарищи, они тебя пальцем перешибут! Ты о семье подумай, о детях. Хоть меня пожалей, ведь и меня подставишь, если что!». У страха глаза велики, и «клиент» быстренько все, что надо, сам нафантазирует. И будет, как шелковый.

Фиксация негативных эмоций собеседника

Иногда собеседник пытается взбрыкнуть. Начинает раздражаться, пускается в критику. Сохраняйте хладнокровие. Достаточно спокойно спросить: «Ты чего сегодня такой нервный, раздраженный, колючий?», и все, крыть нечем. То же самое срывает, если человек начинает грустить и нервничать: «Ты что раскис, как мороженое? Не мужик, что ли?». Пусть снова пускается в оправдания. Каждое оправдание – это очко в вашу пользу.

Чем больше глупых вопросов – тем лучше. Почему название не то, почему абзацы составлены так, а не этак, почему форма не та, почему не в специальной папке принес, почему печать на сантиметр сдвинута? Причины придрачься всегда найдутся... Парой-тройкой тупых с виду замечаний, вы легко выбьете почву из-под ног у оппонента. Придирайтесь ко всему: от ручки, которой сделана подпись, до формы, в какой подан проект или заявление.

Вот типичный пример эффективного диалога-подавления:

– Так, а ты по поводу это проекта у юриста консультировался?

– Да, разумеется.

– А вот и зря. Знаешь, что они там наконсультить могут? Купили себе свои дипломы и строят из себя спецов. Только деньги зря сдерут, и тебя же подведут под монастырь. Ты кому веришь, в первый раз родился, что ли?

Первая реакция оппонента – доказать, что он не так уж и глуп. А вы быстренько, не сдавая позиций, перечисляете все его прошлые проколы. Если и это не подействует, поможет ссылка на таинственное «постановление 382а», о котором ваш собеседник, естественно, понятия не имеет. Даже если данного постановления не существует в природе, не волнуйтесь, что вас на этом поймают. Всегда можно сказать, что про данный документ «сообщил один знакомый юрист». И все, вы тут не при чем.

Давить на мозги нужно как можно дольше и больше. Ниже приводится набор приемчиков, которые гарантированно сделают из наглеца покорного вам кролика. Главное, применять их уверенно и со вкусом...

Теоретик, слушай практика! Средство из сталинского арсенала. Мол, ты, милый человек, теоретизируешь, а на словах все всегда замечательно. Но на практике обычно бывает по-другому. Хорошей иллюстрацией служит фраза Черномырдина: «Хотели как лучше, а получилось как всегда».

Не перебивай! Не позволяйте прерывать поток ваших умных мыслей. Урезонить собеседника просто: «Ты меня перебиваешь, значит, не уважаешь. У интеллигентных людей не принято перебивать друг друга. Если мое мнение интересно, ты его сначала выслушаешь, а потом мы все обсудим...». И пусть только попробует заявить, что ваше мнение его не интересует! У слабого пола есть дополнительный аргумент: «Если вы меня как собеседника не уважаете, то хотя бы уважайте как женщину!».

Не неси чушь! Если противник возражает, согласитесь с ним и продолжайте говорить то, что говорили. Если он настаивает на своих возражениях, бросьте, походя фразу вроде: «Ох, мне постоянно приходится всякую чушь выслушивать!». Скорее всего, у него не хватит духу уточнить, кого именно вы имеете в виду...

Не верь иллюзиям! Запутывающая демагогия, как прием воздействия известна еще с советских времен. Можно прибегнуть и к ней: «Здесь иллюзий быть не должно, а потому...» или «Тут следует учитывать, в какое время мы живем. А потому не нужно ничего путать...».

Учись слушать! Сразу прерывайте говорящего, если собеседник осмелится на такое безнадежное дело, как задавание вопросов. Скажите ему: «Ты не о том спрашиваешь! Вот я тебе сейчас главное скажу! А ты слушай, слушай... Знаешь, сколько людей пострадало в свое время из-за неумения слушать?». В самом крайнем случае можно возмущенно воскликнуть: «Да можно с тобой договориться или как?». Вообще на вопросы собеседника отвечайте лишь, в крайнем случае. Пусть вас ничто не сбивает с проложенной колеи. Это он должен играть по вашим правилам и отвечать на ваши вопросы, а не вы плясать под его дудку.

Друг тебе зла не пожелает! Ваше дело: сохранить иллюзию доброжелательности. Поэтому, прежде чем высказать откровенную гадость, можно изречь что-то вроде: «Я тебе сейчас скажу пару неприятных вещей. Но ведь я тебе друг, говорю это для пользы дела, ты как умный человек, все правильно поймешь». После чего вы выливаете на собеседника поток замечаний и жалоб, который был вами якобы услышан от посторонних людей. от времени можно

переключаться на комплименты: «Я же знаю, ты умный и знающий профессионал. Может, у тебя случилось что-то? Помочь? Ты не раскисай, я всегда поддержу. Главное: научись смотреть правде в глаза. Только меня не подводи, как ты это иногда делал...». Ну и далее по списку, не останавливаясь: «Я твой друг! Говори мне всю правду, как на духу. Мир жесток, друзья должны держаться вместе. Ты же мне как сын-внук-брат...».

Вот пример такого «разговора по душам». Как-то провинился один коммунист и вызвал его к себе начальник парткома: «Ты ошибся, но я тебе друг, хочу помочь, скажи всю правду, как доктору и вместе будем думать, как тебе выпутаться». Коммунист тот легко попался на удочку и выложил все как есть. Естественно, немедленно состряпали дело и из партии его исключили. Когда уже бывший коммунист с обиженным видом вновь пришел к тому начальнику и спросил, как такое могло произойти, ответ ему был дан следующий:

– А когда ты успел столько врагов нажить? На Партбюро все были против тебя, я просто ничего сделать не мог.

Сам пострадавший в виноватых оказался...

Был у меня шеф... Истории про злобных шефов – один из самых популярных «давящих» приемов. Сочините рассказ про начальника-зверя, которому вы теперь безумно благодарны за то, что он вас работать научил. Подтекст будет ясен...

Эту песенку один мой друг часто поет своим подчиненным: «Вот был у меня начальник. Жучил так жучил! Двадцать раз я ему проект переделывал. Только на двадцать первый принял, и то с ворчанием. С тех пор я все до запятой выверять привык. Он умел учить работать!».

Соберись! Это чуть более жесткий прием. Вы сходу ставите собеседника перед выбором: «Ну, как, будем дальше работать или вообще бизнес прекращаем? Ты же в глубине души понимаешь, что не прав... Раскис, расслабился, куда это годится? Я же знаю, что кроме тебя с этим никто не справится. Соберись, не грусти, ты можешь!».

Прости за правду-матку! Этот прием любят многие больше боссы: «Я мужик простой, привык всегда правду говорить. Уж извини, если был чересчур груб. Но это для пользы дела, ты же понимаешь, как умный человек. Ведь ко мне приходят клиенты, жалуются, что ты капризен, груб, невнимателен. Что скажешь? Они же тоже живые люди, и нам с ними работать». После чего сразу следуют изъявления симпатии: «А вообще я тебя видеть очень рад. Надо бы встретиться, посидеть, отдохнуть, а то все работа да работа». И снова следует поворот на сто восемьдесят градусов: «Но и о деле забывать нельзя! И о друзьях, ведь ты меня подвести можешь. Один раз проколешься, и все. Да ты меня вообще подставил: почему не писал, не появлялся, не звонил?». Ничто так не расшатывает нервную систему оппонента, как вызывание чувства вины постоянные переходы из крайности в крайность. Но завершить разговор стоит на положительной ноте: юмор, комплиментом, рукопожатием.

Все ошибки налицо! Как известно, безгрешных людей не бывает в принципе. И на солнце есть пятна, и в идеальной работе возможны мелкие ошибки. Пользуйтесь этим! Поставьте собеседнику на вид, как минимум, три его прокола. И задайте сакраментальный вопрос: «Ну и кто ты после этого? Разве ты делаешь все, от тебя зависящее? Не переоценивай себя. Вот пример: опоздал на десять минут, и меня, и себя подвел...». На робкое «Кто не ошибается?», можно резонно возразить: «Нет, ты, конечно, имеешь полное право на ошибки, но зачем делать то, чего можно избежать? Или ты действуешь по принципу «чем больше, тем

лучше»? Пойми, дело даже не в работе, а в наших отношениях: я тебе верю, а ты меня подставляешь!». Вызывайте, вызывайте чувство вины у оппонента! Пусть он знает свое место: «Если бы Бог хотел, он бы тебя другим сделал. Но ты такой, какой есть, пойми, где твой уровень и не рыпайся! В глубине души ты со мной согласен, нечего пыжиться...».

Ясно? Формула победы: железная рука в бархатной перчатке. Никогда никакого крика! Забудьте о сквернословии, откровенных замечаниях, повышенных тонах и раздражении. Вы должны быть ангелом в плоти. Мягко стелет, да жестко спат – это сказано про психоподавление. Демонстрируйте заботу, уверенность, заинтересованность. Чередуйте наезды с комплиментами, похвалу с порицанием, чтобы собеседник окончательно запутался и сдал позиции без боя.

Когда нужно применять Психологическое каратэ на работе в случае коммуникации начальник – подчиненный? Как сейчас принято говорить форматировать.

Подчиненный

- Не выполняет заданий
- Синдром «Звездности»
- Неуместные шутки, прибаутки
- Панибратское отношение с Вами
- Снижает Ваш авторитет в глазах других сотрудников
- Отсутствие лояльности лично к Вам и компании в целом

Естественно встает вопрос, а нужен вам такой сотрудник? Возможно, нет. Возможно, его пора увольнять. Но есть вероятность, что его еще можно подкорректировать. Да пока его заменить нечем.

Внимание. Этот метод использовать строго по перечисленным показаниям.

Психологическое каратэ пользуется особой популярностью у посетителей моих тренингов. И немудрено – эти навыки многие из них не раз применяли в жизни. Так, пришел ко мне однажды предприниматель, которого чересчур амбициозный партнер всячески пытался из бизнеса выпихнуть. Но мой клиент не сдался, и начал использовать приемы, которым научился на тренингах. В результате, он сумел доказать, что не лыком шит и его тоже стоит уважать. Нерадивый партнер предусмотрительно отошел на второй план, где ему было самое место.

Другой случай произошел с одной из участниц тренингов. До этого она играла в семье роль жертвы. Но, обучившись Психологическому каратэ, она заставила своего мужа по иному взглянуть на ситуацию. Сделалась эдакой благосклонной благодетельницей. И жизнь ее изменилась в лучшую сторону...

Существуют и другие разновидности Психологического каратэ. К ним относится так называемая «модель эксперта». Она приходит на выручку при общении с разного рода «специалистами»: мастерами, строителями, частными врачами, юристами и мало ли с кем еще. Этим людей нужно сразу ставить на место, но при этом нельзя портить с ними отношения. Именно психологическое доминирование помогает сбить с них спесь, и доказать, что не они одни здесь самые умные. Учитесь на примерах.

Однажды пришлось мне иметь дело с частным доктором. Дело было пустяковым, но гонорар он собирался содрать приличный. Вот тут-то мы и начали разговаривать...

С видом превосходства он начал критиковать что-то, написанное в моей карте. А я, как бы между делом, заметил:

– Знаете, я ведь тоже врач. Вы когда медицинский заканчивали?

– В 85-ом.

– Да, а я вот в 1975-м. А потом, что кончали: ординатуру или интернатуру?

– Интернатуру...

Собеседник мой притих. Естественно, гордиться то нечем: в интернатуре учатся всего год, это – низшая ступенька.

– А на курсах повышения квалификации давно были?

– Да знаете, сплошные интриги, никак не получается. Вот, может в этом году отправлюсь, – начал оправдываться врач.

– А как у вас с наукой?

– Пока никак...

– Ну, как же так, молодой парень! Вам самое оно кандидатскую писать.

– Семью кормить надо, все время на работу уходит.

Гонор моего собеседника куда-то исчез. Соответственно снизился и размер гонорара.

Был у нас в одной компании известный боксер. Демонстрировал свой гонор при каждом удобном случае. И один мой приятель решил поставить его на место.

Однажды с искренним интересом в голосе спросил:

– А, правда, что вы – чемпион Европы?

– Да, конечно!

– Здорово! А вот чемпионом мира, наверное, стать очень трудно. Вы вот почему не стали?

Тут боксер заметно сдулся и поскуучел:

– Ну, там не все от спорта зависит. Интриги... Заранее расписано, кто в чемпионы выйдет.

– Да, печально. Вам, видимо, уже и олимпийском чемпионом не быть. А ведь хотелось бы, наверное?

– Да, не быть.

И все, из чемпиона сразу сделался неудачником...

Другой случай: приходит к одному моему другу водопроводчик. Здоровый парень в тельняшке, хамит и без дополнительной mzды плановый ремонт делать не желает. Ну, мой приятель быстренько этого специалиста «сделал».

– Ты чего, матрос?

– Да нет.

– А что тельняшку таскаешь почему зря? Я свою только по праздникам надеваю. Форму русских моряков уважать надо! Для тебя что, ничего святого нет?

– Ну-у, почему...

– Ты мне только честно скажи: ты в этих краях точно рубишь? А то сейчас знаешь, сколько таких сантехников и прочих развелось? Все рванули чинить за деньги. А умения никакого. Ты, случаем, не из таких кустарей?

– Да я... да я ПТУ закончил, все знаю.

– Тут чинил один до тебя... тоже из ПТУ. То у него ключа нужного нет, то отвертку у меня кланчил. И ты будешь инструменты просить?

– Да нет, у меня все, что надо, с собой есть...

– Другой вот наобещал все сделать, а потом на две недели провалился куда-то. Ты-то хоть мужик обязательный, или деньги сдержишь и уйдешь?

Так мой друг мариновал несчастного не менее получаса. Намекал на отсутствие у него порядочности и требовал доказать, какой он мастер. В итоге, ремонт был сделан за полцены.

Итак, занимая позицию «благодетеля», нужно давить на:

- страх
- вину
- неуверенность в себе

Основные приемы Психологического каратэ

- Спровоцировать рукопожатие и не поздороваться
 - Посадить на неудобное место
 - Спросить, почему он (она) плохо выглядят
 - Спросить что сейчас в семье
 - Расспросить о проблемах на работе
 - Сказать: «У нас с вами общие знакомые. О вас такого рассказали...»
 - «Вы уверены в проекте?»
 - «А если проект провалится?»
 - «Кто будет отвечать?»
 - «Кто консультировал проект?»
 - «А вы уверены в консультантах?»
 - «Скажите мне, по сути, в чем изюминка проекта?»
 - «Напомнить, что в прошлом у человека были ошибки, провалы»
 - Серия глупых вопросов:
 - «А почему такое название?»
 - «Почему не по форме?»
 - «Почему не все подписи?»
 - «Карт-блани «
 - Загнать в цейтнот
 - Вежливо попрощаться
- Главное
- Не давать себя перебивать
 - Держать темп разговора
 - Не повышать голос, говорить, спокойно, миролюбиво, доброжелательно.

Глава 3

Психологическое айкидо

Рассмотрим еще один вариант развития событий. Допустим, весовые категории несопоставимы. Это вы выступаете в роли подчиненного или просителя. Это вам приходится ждать у дверей кабинета, а затем вымалывать нужную подпись. Да, теперь роли поменялись: теперь вы – жертва, а ваш оппонент – благодетель. Так воспользуйтесь этим на все сто!

Прежде всего, заранее попытайтесь подстроиться под противника. Если перед вами старая и авторитетная женщина, сыграйте роль эдакого милого сынка. Если дама, которая отчаянно молодиться, «прикиньтесь» молодым любовником. Если оппонент значительно моложе, можно притвориться «своим в доску» отцом или старшим братом. На худой конец жизнерадостным, исполнительным подчиненным, чуть простоватым и своим

Нас в стране подлых умников не любят, особенно руководство.

Какие цели мы преследуем?

Амортизировать критику, наезд или решить вопрос. А может и то и другое

Зайдите в комнату с улыбкой в пол лица. Изобразите искреннюю радость: «Как хорошо снова увидеться! Вы так меня выручили в прошлый раз». Непременно вцепитесь в руку начальника или чиновника и хорошенько ее потрясите. Еще не забыли, что я вам говорил про «посадочное место»? Сразу занимайте самое удобное, но естественно с разрешения хозяина. Сидим комфортно – психологически чувствуем себя комфортно

Люди о вас хорошо отзывались ...

Для начала сообщите оппоненту, сколько хорошего вы о нем слышали и как здорово работать вместе

Сообщите приятные новости. перевели деньги, сделали предоплату, вернули долги, появились новые заказчики, конкуренты прогорели. Люди не любят плохих новостей.

Амортизация. Вы сразу почувствовали, как сгустились тучи? Не стесняйтесь прямо сказать об этом: «Знаете, в последнее время я чувствую что-то случилось... Между нами словно черная кошка пробежала... Что произошло?».

Покритиковать себя. Лучше сразу перечислить свои не столь значимые недостатки, которые могут броситься в глаза начальнику. Действуйте по принципу «Повинную голову меч не сечет». Если вы сами себя отругаете, начальнику просто нечего будет сказать.

Довести до абсурда. В исключительных случаях все прочие придирки и возражения оппонента с ходу доводите до абсурда: «Так вам так не нравится мой проект? Может, сразу его на помойку выкинуть?».

Мнения авторитетных лиц. После чего можно глубокомысленно заявить, что вот Иван Иванычу все пришлось по вкусу. Необходимо, чтобы вышеупомянутый Иван Иваныч был для оппонента фигурой авторитетной. Заявите, что он просто мечтает принять участие в этой разработке. Пусть оппонент сообразит, что, в крайнем случае, проект уйдет в сторону данного авторитета, а кое-кто останется без денег... А раз даже такой важный человек заинтересовался, значит, предложение действительно достойно внимания.

Заметьте, что застраховаться от всего на свете невозможно. Тот, кто тянет время, пропускает вперед конкурентов.

Что для нас главное. Если вам «посчастливилось» наткнуться на идиота, который и дальше не прекратит заваливать вас придирками по поводу написанного документа, можно позволить себе небольшой выпад: «Что для вас важнее: доход получать, решать вопрос конструктивно или бумагу марать? Совершенству предела нет, сами знаете!».

Напоминание о прошлых ваших заслугах. Напомните собеседнику, что вы не разу его не подводили в прошлом. Напомните о прошлых ваших заслугах. Почему – то начальство быстро их забывает. Что проект обещает большую прибыль. Что он, как высококлассный специалист, настоящий профи, способен оценить всю выгодность идеи...!

Важно говорить максимально спокойно и уверенно..

Сцена в автобусе. Контролер требует билет у пассажира, который явно вознамерился воспользоваться общественным транспортом бесплатно. А тот вдруг ни с того, ни с сего заявляет:

– Мы кто, люди или звери? Что ж, будем друг другу из-за паршивого билета пасти рвать?

У контролера отвисает челюсть. Он ничего не говорит и идет дальше. Так и не выставив безбилетника.

Выбор из нескольких вариантов. Идя на встречу, не поленитесь проработать несколько вариантов вашего предложения, документа. Предлагайте их по очереди, если вы заранее знаете, что будут придирки. Вы может сослаться, что один из документов Вы делали по его прошлому документу или рекомендациям..

Озвучил проблему, предложи пути ее решения. Общаясь к руководству, нам приходится говорить о самых разных проблемах: клиенты задерживают оплату, застрял товар на складе, продукция хуже продается, конкуренты набирают обороты. Стрелки могут перевести нас, сделать из вас козла отпущения. Предлагайте решение проблемы и тех людей, кто потенциально могут ее решить. Руководитель вам будет только благодарен. Люди не любят лишней головной боли.

Прием смягчение. Естественно начальник вас будет критиковать, куда без этого.

Что это за начальник, который не критикует, Говорите: Я понимаю вас..» и чуть – чуть преуменьшайте масштаб проблемы.

Как пример

Вы неправильно оформили документы

Понимаю, да сделали некоторые ошибки, но их можно быстро исправить

Вы провалили переговоры

Да я вас понимаю, просто были определенные моменты, которые мы не учли.

«Я, конечно, мог бы оправдываться, переводить стрелки, придумывать объективные причины, но я не буду этого делать.

У уже меня есть конкретный план, как исправить ситуацию. Вот мой план...

Прием Ситуация под контролем. Вас жестко критикуют за реально сделанные ошибки... Скажите, что сейчас, вы работаете над их исправлением, и уже приняли ряд мер.

Уверяйте, что вам нужны ресурсы (люди финансы и информация) Покажите, что вы серьезно относитесь к этим вопросам и понимаете свою ответственность, значительность ситуации и приложите все необходимые усилия.

Гарантии. Обещайте гарантии: «Я гарантирую, что все будет хорошо, что мы это сделаем» Как приятно слышать, что подчиненный берет ответственность на себя.

Руководители не любят лишней ответственности, у них своей достаточно

Позитивное будущее. Мы все скоро будем жить в будущем. Для нас архи важно, что оно было лучше, чем настоящее. Начальники тоже люди. Распишите не жалея красок, что ваш предложение, проект, идея обещают не только большую прибыль, но и решение массы проблем, что в конечном итоге облегчит жизнь руководству. Что он, как высококлассный специалист, настоящий профи, способен оценить всю выгодность идеи...!

Три просьбы. Даже самому наглому начальнику тяжело бывает отказывать. Именно на этом основан следующий прием. Вы обращаетесь к человеку сразу с тремя просьбами. Две из них абсолютно невыполнимы, зато третья кажется вполне реальной (это и есть та подпись или то согласие, которого необходимо добиться). Так что смело просите у начальника большую прибавку к зарплате или внеочередной летний отпуск. Главное, чтобы он отказался и тем самым дал повод вызвать у себя чувство вины. Когда он вежливо извинится, изобразите на лице мировую скорбь и горестно вздохните: «Я так на вас рассчитывал! Вы – моя последняя надежда. Ну, не можете вы тогда хоть проект мне подписать?». Подпись гарантируется!

Я сам наблюдал, как один хитрый парень «приложил» таким способом своего босса. Тот ни в какую не желал подписывать важную бумагу. Но умный подчиненный однажды влетел в кабинет и стал его умолять: «Тут такое дело! У меня брат в больнице. Срочно деньги нужны на операцию. Ведь у вас наверняка есть сбережения. Хоть десять тысяч долларов, а? Операция стоит двадцать...». Ошарашенный начальник нашел-таки в себе силы отказать. Тогда хитрец зашел с другой стороны: «У вас ведь есть машина? Моя в ремонте, а мне сейчас в аэропорт ехать, мать с отцом прилетают. Не одолжите на денек?». Он отлично знал, что начальник дорожит своим джипом так, словно тот сделан из золота. Но, получив отказ, изобразил на лице глубокое изумление: «А я так на вас рассчитывал! Что же мне теперь делать? Может, вы мне хоть бумага подпишете, чтобы мне хоть с этим развязаться...». Стоит ли говорить, что возжеленную подпись он получил немедленно.

Цейтнот. Намеки на то, что решать надо скорее, пока конкуренты не обошли, как правило, срабатывают. Даже если начальник стар и тяжел на подъем.

Чувство вины. Давите на чужую совесть: «Вы со мной обращаетесь как со слугой, с придурком, словно я ваша собственность. Но мы же все люди-человеки, давайте по-хорошему, по-христиански, а?».

Отвлечение внимания

Самое важное: не терять темпа, не давать начальству слова вставить. Тогда вы сможете не только нужную подпись получить, но и серьезных неприятностей избежать.

Отвлечение внимания. Говорите о важных событиях, предлагайте идеи для обсуждения. Может вам удастся зацепить внимание начальника и увести его от темы, с которой он наезжает.

Помню, как знакомый мне начальник однажды радостно объявил: «Опять Петров протоколы вовремя не разослал! Ну, все, голубчик! Сейчас так по стенке размажу, что от него и мокрого места не останется!». Однако Петров оказался не так прост...

Войдя и услышав грозное замечание, он молниеносно отреагировал:

– А как здорово мы эти протоколы написали, просто замечательно.

После чего мгновенно переключил внимание начальника на другой предмет:

– Самое главное чуть не забыл! Грядет огромная конференция в Новосибирске. Там будут все-все-все. Обсуждаются самые важные вопросы. Я с утра со списками приглашенных возжусь. Вот они! Только вы с ними поскорее разбирайтесь. Конференция через неделю, еще надо билеты заказывать, гостиницу... Полный цейтнот, времени ни секунды!

Начальник уже о его промахе и думать забыл. Сидит со списком, кого-то вычеркивает, кого-то вписывает. А тот рядом стоит, да еще и подсказывает:

– Да и Валентина Николаевича позвать надо. И партнеров из Англии, надо с ними связаться срочно... Будет обсуждаться вопрос об инвестициях, возможны очень интересные предложения. Ну, все, давайте список, побегу утверждать, времени совсем нет...

И готово! Никто никого не размазал, наоборот, начальник его еще и похвалил...

Используйте вышеприведенные приемы, и вы не только избежите чужих наездов, но и добьетесь того, за чем, собственно, пришли. Что и требовалось сделать!

Итак, занимая позицию «жертвы», нужно давить на:

- комплекс превосходства
- великодушие
- вину
- жалость
- новизну
- жадность

Основные приемы Психологического айкидо

- *Спровоцировать рукопожатие*
- *Сердечно поблагодарить за что – то*
- *Сесть на удобное место*
- *Сказать, что о партнере по общению люди хорошо отзывались*
- *Сообщить приятную новость*
- *Сделать комплименты партнеру*
- *Напомнить о прошлых совместных успехах*
- *Предложить несколько вариантов решения*
- *Смягчение*
- *Ситуация под контролем*
- *Сказать, что есть проблема и тут-же показать варианты ее решения*
- *Прием «Светлое будущее» радужные перспективы*
- *Обещания. «Я гарантирую»*
- *Прием три просьбы*
- *Загнать в цейтнот*
- *Вежливо попроситься*

В процессе применения психологического айкидо по возможности оставайтесь спокойным и доброжелательным. Нет смысла спорить и много оправдываться, старайтесь перехватить инициативу, иначе вас утрамбуют по полной программе.

Глава 4

Как отбирают киборгов. Стресс-интервью

Алексею начальнику отдела банка позвонил приятель и предложил пройти собеседование в одном из самых перспективных банков Москвы. Есть вакансия на хорошую позицию по его рекомендации. Алексей давно мечтал о такой возможности: новые перспективы, карьерный рост, большая заработная плата.

Приятель предупредил, что нужно будет пройти нестандартное собеседование с руководством банка. Алексея это не смутило. Он был профессионал, проработал в банке свыше 10 лет и умел вести сложные переговоры. Выглядел солидно: рост 186 и вес 110 килограмм. Был в хорошей спортивной форме благодаря тренировкам Кудо. Его всегда отличали приятные манеры и врожденная интеллигентность. Он тщательно подготовился к переговорам. Продумал, какие вопросы нужно будет обсудить и какую информацию получить для принятия окончательного решения..

Алексей приехал на встречу чуть раньше указанного времени и его сразу провели в кабинет руководителя. Чувствовал он себя уверенно. Впереди рисовались радужные перспективы. Войдя в кабинет, он увидел сидящего, за столом вальяжного мужчину. Алексей представился и спросил разрешения присесть. Вальяжный, не предложив Алексею стул, смотрел и молчал. Алексей тоже хранил молчание, рассматривая японский меч на подставке, стоящей на полированной тумбе.

– Долго молчать собираетесь. Зачем пожаловали? – расслабленно заметил он

– Меня пригласили на собеседование, Рудольф Валентинович – ответил Алексей, слегка растерявшись.

– У меня другое отчество. У вас памятью проблемы?

Алексей почувствовал, как уверенность сменяется растерянностью. Такого стиля общения он не ожидал. Он предельно вежливо заговорил:

– Извините, Можно напомнить

Вальяжный руководитель, пробурчал, что то невнятное, напоминающее Витальевич или Викторович одновременно, Он набрал номер телефона и попросил кого – то зайти.

– Вам придется подождать наших специалистов, Вы пришли раньше указанного времени.

И снова замолчал, уткнувшись в компьютер. Через 5–7 минут в кабинет вошли двое людей: полноватый парень и худая, невысокая девица, похожая на психолога... Косо посмотрев на Алексея, они присели за стол к руководителю. Вальяжный что – то им сказал, не представляя пришедших. Мужчина и девица заулыбались Полноватый мужчина, стащив улыбку с лица, начал сыпать вопросами.

– Почему ушли с прошлой работы, проблемы с руководством?

– Почему, Я еще работаю, – сдерживая волну раздражения, заметил Алексей

– А ваше руководство знает, что вы ищите другую работу? Кстати, какая у вас квартира?

Алексей начал заводиться. Кто перед ним сидят: прокуроры, следователи, психиатры, почему так с ним говорят?

– А какая у Вас?. Хотите поменяться?

Выцеливая Алексея глазами, к беседе присоединилась девица:

– Почему не отвечаете на вопросы?

– Волнуетесь, нервничаете или плохо подготовились к собеседованию?

– Вы ошибаетесь, к деловому разговору я готов. – Скрывая раздражение, ответил Алексей

– Я специалист, я вижу. – безапелляционно возразила девица

– Часто выпиваете? Какие у вас главные проблемы с сослуживцами, особенно женского пола? – продолжала наезжать девица

Алексей внезапно понял смысл слов приятеля «Нестандартное собеседование». Это – «Стресс интервью», он читал об этой методике собеседования и даже думал ее внедрить на работе, но сам был не готов оказаться в подобной ситуации. Сейчас по сценарию будут спрашивать про мою сексуальную ориентацию. А полненький здорово смахивает на Гея. Хотят «постебаться», меня «построить». Фильтруя ненормативную лексику, он, с трудом сдерживаясь, ответил:

– Странное у вас собеседование, напоминает разговор со следователем. Когда мы перейдем к делу?

Девица ехидно парировала:

– Что часто приходится бывать у следователя? Мы проводим собеседование, так как считаем нужным.

Посуровев, девица продолжала атаку:

– Алексей, чего вы в своей жизни больше всего боитесь?

Девица, точно психолог или коуч подумал он. И Алексей легко принял решение: здесь я работать не буду. И пошел кураж. И проникновенно, с чувством он ответил:

– Кроме воли Аллаха ничего не боюсь. А вы верующие? Вера делает человека сильнее и добрее. У вас души черные. Почему вы злые, недобрые?

Мужчины и девица растерянно переглянулись. Вальяжный руководитель, уводя глаза в сторону, залепетал:

– Вы, Алексей очень интересный человек. Собеседование закончено. Мы вам обязательно позвоним. Не обижайтесь, вы взрослый человек. Нам просто нужны эмоционально устойчивые руководители. Это было стресс- интервью. Еще раз извините.

Мужчины задергались, опустив глаза, а девица еще больше напряглась и буквально ела Алексея глазами. Точно она предложила эту канитель. Наверное, роли и вопросы расписала. Позже будет отчет сочинять, что я – не стресс устойчивый. Вот стерва! Кредит вежливости и хороших манер был уже полностью исчерпан.

– К стресс – интервью нужно готовиться серьезней, господа. И не надо держать людей за идиотов. – Жестко рубанул Алексей. Клоуны, самураи гребаные хотел еще добавить Алексей, но сдержался.

Он вышел не прощаясь, с чудовищным желанием хлопнуть дверью, но сдержал себя. В груди все кипело, как после жесткого спарринга. Как вы уже догадались, в тот же день Алексей «сердечно» поблагодарил своего приятеля за предложение пройти нестандартное собеседование. А с применением стресс интервью решил пока не торопиться.

Цель стрессового интервью – выявить позитивные и негативные стороны личности кандидата, которые могут проявиться в реальной рабочей ситуации. Работодатель хочет быть уверенным в том, что в критический момент общения с трудным клиентом, чиновником, представителем силовых структур, начальником или конфликтным подчиненным, сотрудник не потеряет самообладания, конструктивно поведет себя в критических ситуациях и поддержит имидж компании на должном уровне

Правильное название описанного метода ведения собеседования «Интервью стресса» – опрос, при котором интервьюер намеренно создает обстановку нервозности и смущает поступающего на работу». Такому интервью подвергают людей, кто на своем рабочем месте будет постоянно испытывать стресс. К «стрессовым» профессиям можно отнести менеджера по рекламе, специалиста по связям с общественностью, журналиста, руководителей среднего и высшего звена, менеджера по продажам, оператора call-центра. Именно стрессовым собеседованием менеджеры по персоналу пытаются выявить у претендента такие качества, как умения адекватно вести себя в конфликтных ситуациях, контролировать свои эмоции, не поддаваться

на провокацию, быстро принимать решения в нестандартных ситуациях, находчивость и гибкость поведения.

У специалистов нет единого мнения об эффективности стрессовых интервью. Рекрутеры настаивают на его ценности, *«Это действительно эффективный метод, потому что он раскрывает истинный характер человека»*, – говорит менеджер по кадрам одной консалтинговой компании. – *«Слабаки нам не нужны»*.

Еще в 1995 году Я разработал систему психологического каратэ, которая позже моими учениками использовалась в собеседовании при отборе стресс устойчивого персонала. Позже вышли статьи и Книги по этой теме: «Думай и побеждай», «Заяц, стань тигром», «Держи ухо остро», «Уроки психологической защиты». Я много лет проводил тренинги по программам Психологическое каратэ и Психологическое айкидо (как эффективно вести себя во время стресс- интервью или похожих ситуаций, которые прошли многие специалисты. Глубоко изучая этот вопрос в течение последних 15 лет, нами были разработаны более эффективные методы стресс – интервью, где применяются ролевые игры с реальными сюжетами, взятые из типичных рабочих ситуаций. Это позволило значительно повысить эффективность проводимых стресс – интервью. Методика стресс- интервью нами давно используется как тренажер в тренингах: «Стресс – менеджмент», «Как устраиваться на работу», «Как поставить собеседника на место. Словесная дуэль»

К сожалению, некоторые специалисты, проводящие стресс- интервью, до сих пор используют устаревшие и неэффективные методы. Многие приемы напоминают поведение бандитов, следователей, наглых чиновников, а точнее неприкрытое хамство, что к профессиональному стресс – интервью не имеет отношения. и говорит или об отсутствии профессионализма или о скрытых психологических проблемах у самих рекрутеров: желание самоутвердиться, комплекс неполноценности, повышенная агрессивность, мстительность, обидчивость или просто дурное воспитание. Это значительно снижает эффективность собеседования и оценки уровня стресс устойчивости. Кроме того, такие устаревшие приемы значительно повышают уровень стресса у соискателей, что чревато для их физического и психического здоровья и может являться поводом для обращения в судебные инстанции. Такие случаи в Европе и США уже бывали. Повальное проведение подобных стресс-интервью создает негативный имидж компании в глазах соискателей и клиентов и компрометирует саму методику

Прохождение собеседования специалисты сравнивают со сдачей экзамена – пан или пропал. Особенно если тебе предстоит интервью в крупной компании с великолепными перспективами. Ты мечтаешь об этой должности в этой компании. Есть, что получить и есть, что потерять. Когда еще предложат. Вы знаете, что есть двери, куда два раза не стучаться.

. К чему нужно быть готовым?

Перечислим основные приемы стресс – интервью.

По своей сути – это приемы манипуляции человеком, и все определения манипуляции подходят для стресс – интервью:

Некомфортная обстановка. Люди ждут, что собеседование будет проводиться в комфортной для них обстановке с доброжелательным собеседником. Однако вам могут предложить заполнить анкету в коридоре, прислонившись к стенке, а собеседование провести на улице или в подсобке Вы, в свою очередь, должны продемонстрировать, что готовы к нестандартным ситуациям. Беседуя с вами, не предлагают сесть или сажают на неудобный стул или низкий широкий диван

Комиссия и кастинг. Вы можете столкнуться с ситуацией, когда вас будут интервьюировать сразу несколько человек или собеседование на позицию менеджера по продажам одновременно проводится с 5–30 кандидатами. Не все выдерживают и некоторые из них разворачиваются и уходят, даже не заполнив анкеты.

Монолог вместо диалога. Ситуация напоминает общение со следователем. Во время разговора рекрутер постоянно доминирует, главным образом говорит сам, задает массу вопросов, Вам остается только слушать и отвечать на вопросы. Ваши вопросы игнорируются или жестко пресекаются. Иногда вставляются ремарки: «Что молчите, сказать нечего?», «Вам и сейчас нечего ответить» или «Я так понимаю, что данный вопрос вы не можете конструктивно прокомментировать», «Вы готовились к интервью». Но может задавать вопрос и после вашего ответа долго молчать и смотреть, куда то в сторону.

– *Продолжайте, я вас слушаю, почему замолчали?*

– *Почему не отвечаете на простые вопросы?*

– *Вы нас слышите?*

Демонстративный прессинг. Например, интервьюер опаздывает на собеседование, оставляет вас одного на 20–60 минут задает важные профессиональные вопросы, вперемежку с вопросами на эрудицию в режиме передачи «Что? Где? Когда?» и требует быстрых ответов. Обращается к Вам на ты или путает ваше имя. Придирается к вашей одежде макияжу, голосу и речи

«*Вы всегда так одеваетесь?*»

«*Странный у вас стиль одежды.*»

«*Кто вам делает прическу?*»

«*Вы выглядите уставшим (ей), Вы не больны?*»

«*Странная у вас фамилия*»

«*Почему располнели?*»

«*Есть проблемы с весом?*»

«*Вы не похожи на профессионала*»

«*Вам говорили раньше, что вы на дурака похожи*»

Провокационные вопросы

Интервьюер внезапно, в быстром темпе задаёт серию вопросов личной, интимной направленности, Например:

«*Поговорим начистоту,*

«*Как часто вы злоупотребляете алкоголем?*»,

«*Часто занимаете деньги?*»

«*Часто конфликтуете с руководством и сослуживцами?*»,

«*Вам приходилось обманывать людей?*»,

Вопросы к лицам женского пола

«*Почему не замужем?*»

«*У вас проблемы с мужчинами?*»

«*Вы не беременны?*»,

«*Сексом занимаетесь регулярно?*»

«*Бывали романы на работы и сексом занимались, только честно*»

«*В чем ваше конкурентное преимущество, только не врите*»

«*С чего вы взяли, что можете работать у нас?*»

«*Мы уже выбрали людей, Докажите, что вы лучшая на эту должность*»

«*Вы думает, что здесь идиоты сидят?*»

«*Вы написали правду о себе?*»

«*Почему плохо подготовились к интервью?*»

«*Ищете где можно много заработать, ничего не делая?*»

«*Зачем вы нас обманываете?*»

«*На это место претендуют десятки людей*»

«*Нам нужны целеустремленные энергичные руководители, с горящими глазами. У вас есть такие знакомые?*»

Детский праздник. От слов переходим к действию. Вам предлагают выполнить ряд заданий, не имеющих прямого отношения к вашей деятельности. петь, танцевать, выполнять физические упражнения. На одном собеседовании рекрутер назойливо повторял «Ты нас рас- смеши, подними настроение, что не можешь, а еще психолог»

В середине 90 годов руководитель одной сетевой компании рассказывал, как проводит собеседование. Внезапно он приказывал соискателю встать на стол и закричать «Караул». Если соискатель отказывался, стеснялся или кричал негромко, он его прогонял

Я спросил его, зачем он это делает?

– Мне нужны люди с куражом, такая у нас работа, без этих качеств нельзя.

Что делать, как реагировать, как вести себя?

Сначала разберем, как спонтанно реагируют наши люди – нормальные соискатели на стресс – интервью? Что обычно происходит во время подобных собеседований. Чаще всего бывают три варианта:

Первый вариант, соискатель сразу или позже начинают раздражаться, заводиться, гру- бить и собеседование может закончиться конфликтом.

Второй вариант, соискатель впадает в растерянность, теряется, перестает отвечать на вопросы, молчит или начинает оправдываться, как будто на суде. У женщин случаются исте- рики, переходящие в плач.

Вариант три. Соискатель внешне остается спокойным, но несколько напряженным, быстро и адекватно отвечает на провокационные вопросы, оставаясь доброжелательным, ино- гда остроумно отвечая на провокацию.

Какие сотрудники нужны компаниям, проводящим стресс – интервью?

Слуги: тихие, застенчивые исполнители, избегающие конфликта, с высоким уровнем ответственности, чувством вины и низкой самооценкой.

Бойцы: активные, жесткие, напористые, агрессивные умеющие постоять за себя и за компанию

Лисы: гибкие, умеющие решать конфликтные ситуации, контролирующие свои эмоции

Какие цели у соискателей при прохождении собеседования

Цель 1: устроиться на работу любой ценой. Они, как правило, безработные, находятся тяжелом финансовом положении. На многое не претендуют. Готовы принять условия, предлагаемые рекрутером.

Цель 2: найти лучшую работу. Эти люди уже работают и пришли поторговаться, собрать информацию. Они не спешат сменить работу. Иногда это руководители разного уровня, ищущие лучшего места, новых возможностей для карьерного роста, заинтересованы в более высокой заработной плате, чем на прежнем месте. Знают себе цену. Готовы торговаться, отстаивать свои позиции.

Цель 3: получить необходимую информацию для принятия решения. У них уже есть достойная работа, они руководители или собственники бизнеса. Требуют к себе особого отношения, имеют высокую самооценку. Собеседование серьезно могут не воспринимать, и настроены покуражиться.

Ваше поведение зависит от ваших целей и информации, какие сотрудники нужны компании

Что рекомендуют люди, которые успешно проходят стресс интервью

Что действительно работает?

1. Выяснить всю информацию о собеседовании заранее. В начале собеседования вы можете попросить предоставить вам список вопросов и краткое описание тестовых заданий. Уже этих знаний будет достаточно, чтобы сосредоточиться на выборе правильной тактики поведения

2. Поставить себе цель, что вы хотите? Устроиться на работу любой ценой, найти лучшую работу и поторговаться, или скачать информацию и покуражиться

3..Уметь отвечать на вопросы

Вы не в кабинете у следователя и не обязаны отвечать на все вопросы. Вы имеете полное право отказаться отвечать на вопросы интимного, личного характера. Это усилит позиции в глазах интервьюера. Не впадайте в долгие рассказы на темы: конфликты, неудачная семейная жизнь, проблемы на работе и т. д. На любые вопросы можно ответить в спокойной манере в тех рамках, которые вы считаете допустимыми для доверительного разговора.

Как отвечать на провокационные вопросы. Рекомендации

- *Отвечайте на вопросы, которых вам не задавали*
- *Отвечайте на ту часть, на которую хотите ответить*
- *Скажите, что вернетесь к этому позднее*
- *Скажите им, что это секретная информация*
- *«Экономьте на правде»?*

Как отвечать на вопросы во время стресс – интервью

Вот следующие варианты:

1. Я чувствую, что вы на меня давите и мне это мешает...

Варианты

- . – Я чувствую, что вы на меня давите и мне это мешает вести собеседование
- Отвечая на такие вопросы, я чувствую себя некомфортно...
- 2. – Это ваше субъективное мнение, другие считают что я ...

Варианты

- Вы производите впечатление дуры
- Это ваше субъективное мнение. Мои профессора в институте, считали меня одной из самых умных на курсе

- Вас странная фамилия
- Впервые слышу. Многим нравится моя фамилия

- Вы производите впечатление алкоголика
- Мои родственники и друзья считают меня трезвенником

3. Для вас важно, что ...

Варианты

Почему вы не замужем?

Для вас важно, чтобы я была замужем?

- Вы часто конфликтуете на работе?
- Для вас важно, чтобы я умел управлять конфликтами?

- Какой у вас размер груди?
- Это самое важное при приеме на работу в качестве менеджера

- Вы часто занимаетесь сексом?
- Это так важно для работы оператора?

Можно отвечать и более остроумно.

- *Вас проблемы с мужчинами?*
- *Они не жалуется*

- *Вы замужем?*
- *А вы хотите на мне жениться?*
- *Сейчас я рассматриваю несколько кандидатур.*
- *Есть женихи?*

- *Бывают конфликты на работе?*
- *Конфликтов не бывает только у покойников*
- *Иногда, когда приходится отставать интересы компании*

- *Вы часто выпиваете?*
- *Хотите предложить мне прямо сейчас?*

- *Вы часто выпиваете?*
- *Да часто, чай, кофе, соки и кефир*

- *Чего вы боитесь?*
- *Дураков!*

- *Часто занимаете деньги?*
- *Чаще даю в долг*

- *Ваши недостатки?*
- *Скромность, порядочность, ответственность и ум*

- *Вы обманывали людей?*
- *Да своего сына уверяя, что дед мороз снегурочка настоящие*

- *Вы ничего от нас не скрыли?*
- *Не указала, что я честный, порядочный человек*

- *Вы плохо подготовились к интервью*
- *Я вообще не готовилась. Не привыкла обманывать людей*

- *Ваши достижения?*
- *Развитое чувство долга, скромность и честность*

- *Почему пришли в нашу компанию?*
- *Хочу работать с честными и порядочными людьми*

- *Ваши недостатки*
- *С трудом переношу, когда при мне обижают стариков, слабых незащищенных людей*

Перевод собеседования в конструктивное русло

- *Вы выглядите уставшим (ей), Вы не больны?*
- *Спасибо за внимание, за заботу обо мне*

- Я понимаю, это стресс – интервью*
- Какие еще будут провокационные вопросы?*
- На эти вопросы я отвечать не буду.*
- У нас собеседование? Можно я задам вопросы?*
- Какое отношение это имеет к моей работе?*
- Я буду только отвечать на провокационные вопросы или мы вернемся к собеседованию*

Единый рецепт успешного преодоления стрессового интервью – спокойствие, уверенность, высокая степень собранности и демонстрация неизменного уважения к собеседнику. Быстрота реакции и находчивость при ответах на вопросы.

Что делать? пройти специальные тренинги:» Как устраиваться на работу», «Как поставить собеседника на место. Словесная дуэль», где можно отработать навыки эффективного поведения во время стресс – интервью

Цена вопроса высока, чтобы подходить к этому любительски. При прочих равных условиях: уровне профессионализма, опыта, знаний, преимущество всегда будут иметь те, кто успешно проходит стресс – интервью, если этого требуют условия работы. А вы делайте выводы

Все не так страшно как кажется, HR-менеджеры не имеют к вам личных претензий, их задача – найти сотрудника не только стресс устойчивого, но и грамотного опытного профессионала.

Глава 5

Шок и трепет!

Лежит дома, отдыхает голая Раневская. Курит сигарету. В этот момент в квартиру заходит сантехник. У него глаза медленно лезут на лоб. Актриса поворачивается к нему и вежливо спрашивает: «Голубчик, это ничего, что я курю?».

Признайтесь честно, ведь и вы побаиваетесь «переходить границы»? А их надо, надо переходить, перебегать, перепрыгивать! Певцы, актеры, журналисты, фокусники, даже следователи, умеют тонко и со вкусом применять шок. Иначе им пришлось бы проститься с профессией. Вспомните хоть одну книгу, фильм или картину, которая стала знаменитой и при этом не вызвала у кого-то крика: «О боже, какой ужас!». Без шока нет искусства. Без шока нет политики. Без шока иной раз невозможны даже успешные переговоры.

Еще пример?

Аудитория замерла в ожидании лекции. Кто-то зевает, кто-то тихо разворачивает на столе газету. Лектор сегодня новый. Ну и что? Химия она и есть химия, и время нудного занятия надо использовать с толком. В этот момент на кафедру влетает молодой человек с умопомрачительной прической. «Ну, чего, лентяи? Думаете, сможете на моих лекциях чай гонять? Значит так, тема лекции... Нет, тему лекции объявит девушка с первого ряда. Вон та, у нее юбка покороче. Прошу вас, влезайте на стол и скажите...». После того, как девушка прокричала тему на всю аудиторию, ее название застряло в мозгах у студентов намертво. Чай и газеты были забыты. В следующий раз на лекцию пришли и те, кто ни на какие лекции не ходил из принципа. И, смею вас уверить, уж что-то, а химию эти студенты в итоге выучили на пять баллов. Ребятам повезло. Они наткнулись на любителя шокировать публику...

Большинство из нас недооценивают волшебное свойство шока. Ну-ка, на счет три, какой политик первым придет вам в голову? Нет, не притворяйтесь, вы сразу подумали о Жириновском! Не человек, а шок ходячий! Он, кстати, как-то раз умную вещь сказал: «Все наши беды от юмора. Шутят люди от бедности и тяжелой жизни. Как только станем жить хорошо, все юмористы потеряют работу». Яркое и необычное поведение, как видите, гарантирует успешную политическую карьеру. И не только политическую. Самые известные телеведущие широко используют шок.

Достаточно вспомнить одну из передач Ноткина: «Лужков – это мафия. К нему стекаются деньги, добытые нечестным путем. Так говорят о московском мэре. А я его знаю, как отличного семьянина, замечательного и кристально честного человека». Шок? Шок!

Рискните как-нибудь для разнообразия повести себя неожиданно, разбить стереотипы. На дне рождения какой-нибудь дамы поднять тост: «Скажу прямо, тебе уже пятьдесят! Радуйся! Ты назло всем вредным мужикам выжила и сохранила красоту и обаяние». Или произнести традиционную фразу латиноамериканцев: «Я люблю тебя больше, чем вчера, и меньше, чем завтра...». А во время глубокомысленной дискуссии о достоинствах и недостатках Родины заявить невзначай: «Да, конечно, куда нам до немцев с их аккуратностью. Только войну почему-то выиграли не точные немцы, а расхлябанные русские...». Увидите, отношение к вам изменится в мгновение ока. Я тоже на тренингах люблю иной раз вправить людям мозги:

«Что мы вам тут дадим? Наркотик дадим! Который называется деньги. Будем вас зомбировать! На успех, на уверенность, на удачу. А почему дорого? Мы же продаем мечту! Это ценится дороже...». И это на них неплохо действует!

Еще пример? Любимое высказывание Жириновского: «У меня к вам теплое половое чувство». А также фраза Путина, вызвавшая бурную положительную реакцию у россиян: насчет замачивания террористов в сортире.

Чемпионами шока можно по праву назвать рок-музыкантов.

Особенно «грешили» этим способом удерживать внимание публики знаменитые «Роллинги». Например, в зале инсценировалась драка между зрителями и телохранителями. Начиная мигать свет. Раз мигнул – Мик Джаггер стоит на сцене. Второй раз мигнул – исчез Джаггер. Те же «Роллинги» любят бросать в зал свои медиаторы. А «Битлы», как известно, устраивали концерты с сиденьями унитаза на шее. Да, и у нас есть не такой уж давний отечественный пример: выступления певца Витаса в космическом костюме с невероятным сооружением на голове.

Скафандр вообще популярен у любителей шокировать. Достаточно вспомнить появление Сальвадора Дали в данном одеянии.

Сам шок также стар, как и человечество. Публику шокировал даже сам Христос: достаточно вспомнить о скандале в синагоге.

А вот еще пример «философского» шока. Как-то Бодхихарма пришел в одну деревню и принялся там проповедовать. Но крестьяне не верили ему. Они требовали, чтобы он показал им чудо.

На что мудрец спокойно ответил им:

– А разве не чудо, что я стою здесь перед вами?

Шокирующими были невероятные высказывания Лао-цзы. А также иные фразы Марка Твена, Оскара Уайльда, Бернарда Шоу.

Из беседы Шоу с одной дамой:

– Если бы я была вашей женой, я бы поднесла вам бокал с ядом!

– Если бы я был вашим мужем, я бы его выпил!

На деловых переговорах шок порой помогает разрешить тупиковую ситуацию. И чаще всего обеспечивает преимущество.

Помню парня, который неизменно надевал на важные встречи галстук, на оборотной стороне которого была изображена голая женщина. Ходит, говорит и р-раз, поворачивает галстук «нужной» стороной к оппоненту. У того на пару секунд челюсть отвисает, а моему приятелю только это и надо, он тут же использует преимущество.

Другой бизнесмен поставил у себя в кабинете внушительную лампу а ля Аладдин. Естественно, партнеры иной раз шутили по ее поводу. Он немедленно предлагал ее... потерять. И взрослые серьезные дяди старательно терли эту штуку минут эдак пять. Пока не раздавался смех хозяин: «Ну что, еще не наигрался?».

Вызвать растерянность на переговорах легко и без особых усилий помогает элементарный... мат. Надо только знать как и когда обрушить его на голову ничего не подозревающего собеседника.

Один известный бизнесмен с порога заявлял партнерам по переговорам, что он человек простой и изъясняется простым языком. После чего речь его регулярно пересыпали трехэтажные ругательства. В обстановке шикарного офиса это производило дьявольское впечатление.

Некоторые кадровики стараются применять шок и в таком серьезном деле, как прием на работу. Могут внезапно попросить кандидата на ту или иную должность... закричать петухом. Или, ехидно прищурившись, спрашивают: «А вы в детстве воровали?». И по реакции судят, как себя человек поведет в экстремальной ситуации, какое решение примет, не подведет ли фирму.

Каждому – свой шок. Удачный анекдот порой шокирует лучше, чем выстрел или громкий крик.

Вот вам пример такого анекдота: одна из многочисленных историй про Ходжу Насреддина. У ходжи умер любимый осел. Сел он на землю и принялся безутешно плакать. Мимо проезжал караван богатого купца. Услышав, как Насреддин убивается, он сказал: «Наверное, несчастный плачет над прахом очень хорошего человека. Надо бы поставить на этом месте мечеть». Сказано – сделано. Выстроили мечеть и сделали Ходжу настоятелем. Все бы хорошо, да только Насреддину стыдно стало: он то знает, что храм выстроен на могиле осла. Пришел он к своему отцу и всему тому рассказал. А тот только посмеялся и ответил: «Помнишь, я когда-то в мечети служил? Так вот, там тоже был похоронен осел...».

Испуг тоже может здорово помочь. Шок откроет перед вами все двери. Хотите привлечь к себе внимание, покуражиться – пожалуйста! Именно поэтому музыканты и кутюрье не перестают соревноваться в создании «жутких» мелодий или «кошмарных» моделей. Хотите сломать стереотипы, снять предубеждения собеседника, удивить его – сколько угодно! Хотите его отвлечь, подчинить своей воле или подготовить себе плацдарм для наступления – милости просим!

Шоком пользуются все: от рок-групп и эстрадных певцов до создателей рекламных роликов. Предлагаю вам пополнить славные ряды любителей шокировать. Несколько правил шока – и вы всегда будете на коне:

● Шок внезапен. Прежде чем «шандарахнуть» собеседника, вы ему улыбаетесь, и он расслабляется. Самое время бить в цель!

● Шок всегда нов. По второму разу шутка не срабатывает. Желательно во время одной беседы больше одного раза к шоку не прибегать.

● Шок основывается на ломке старых представлений.

● Шок разрушает шаблоны. И даже многие принципы. Но никогда не поднимайте руку на общечеловеческие ценности!

● Шок часто включает в себя юмор.

● Шок дружит с контрастами.

Кое-какие вещи делать ни в коем случае нельзя. Вспомните-ка Мадонну, которая вдруг начала матерится на собственном концерте. Публику это возмутило, хотя задумка была неплохая. Еще более скандальный случай произошел с известной рок-группой «Doors». Парни

решили для разнообразия поонанировать прямо на глазах у изумленной публики. После чего их популярность резко упала. Поэтому:

- Никогда не задевайте общечеловеческих ценностей, стараясь кого-то шокировать.
- Никогда не подготавливайте собеседника заранее. Никаких предупреждений!
- Никогда не повторяйте старую шутку.
- Никогда не старайтесь шок смягчить. Если шокировать – то по максимуму!
- Никогда не шокируйте людей, не добавив доли юмора. Слишком серьезный шок – это откровенное издевательство над достоинством собеседника.

Кстати, «шоковая терапия» в экономике уж точно не содержала ни грамма юмора. И была по основным ценностям. Ну и, как вы считаете, была она удачной?

Нас шокируют все: от дизайнеров и архитекторов до психотерапевтов и гипнотизеров. Вспомните архитектуру Гауди, картины Сальвадора Дали, шокирующие модели Жан-Поля Готье, который вообще считал, что моду движет именно шок.

Да, именно живопись представляет ярчайшие примеры: «Черный квадрат» Малевича, искусство абстракционистов, женщины с двумя парами глаз, сюрреалистическая живопись...

Фотография тоже открывает широкие возможности для шока: как вам понравятся шесть висящих рядом фотографий с виду вполне приличного класса, на одной из которых сидит девушка, раздетая догола?

Творческие личности вообще любят выделяться: вспомните историю с одним художником, который пришел на Лобное место, разделся догола и стал в боксерских перчатках вызывать Ельцина на бой? И ничего, в сумасшедший дом не попал, а рекламу себе сделал.

Рекламщики, кстати, тоже используют массу шоковых трюков: джип, который как собака стряхивает себя грязь, «цветная гамма на фортепьяно» и многое другое.

Вы готовы шокировать окружающих? Учитесь делать это правильно. Тем и идей, которые вызывают резкую реакцию не много. «Наострить уши» людей заставляет лишь упоминание денег, секса или вероятность попасть в глупое положение. Но и на этом можно многое выиграть.

Шокируйте словом. Шокируйте поведением. Шокируйте действием. Иной раз один эмоциональный «наезд» даст больше, чем десяток разговоров. Это знают разведчики и следователи: внезапная демонстрация агрессии обычно спокойного человека выбивает людей из колеи. Этим же пользуются и многие крупные боссы.

Ну, как, усвоили мои советы? Что-о-о? По-прежнему боитесь шокировать? Раз-з-змаж-ж-жу! Ну-ка, быстро вперед, и без разговоров!

Запомните, шок нужен для того, чтобы:

- привлечь внимание;
- удивить оппонента;
- вызвать растерянность;
- рассмешить;
- психологически подавить.

Глава 6

Магия Блефа

Блефуют все! Если вдуматься весь наш мир построен на блефе. Не верится?

Скажите, на чем строится политика, бизнес, любовные отношения? Верно, на обещаниях больше половины, которых не выполняется. А можете вы себе представить рекламу, активные продажи, деловые переговоры без блефа вообще?...

Да, что там, без блефа давно прервался бы род человеческий! Ведь что такое влюбленность, как не самый натуральный блеф? Два человека стараются показаться куда лучше, выше, умнее, чем они есть на самом деле. И это прекрасно! Но все-таки это – блеф...

Политика – еще более яркий пример блефа. Достаточно сравнить предвыборные обещания и реальные после выборные действия. Даже самая честная партия всего обещанного выполнить никогда не сможет. И это нормально, таковы правила игры. Блестящий образчик политического блефа представляет незабвенный Жириновский. Вы вспомните его предвыборные лозунги: отставным военным – по поместью, каждой женщине – по мужу, всех воров – в тюрьму. Скажете, все обещания белыми нитками шиты? Но на выборах Жириновский получил почти 10 процентов голосов! Что, все эти миллионы людей были дураками? А сейчас все обещанное давно позабыто, и остороумный политик продолжает сыпать новыми идеями, более подходящими к новой же действительности.

Любимый трюк всех просителей, отчитывавшихся перед министерством: сообщить, что план, мол, выполнен на семьдесят процентов, график намного опередили, подавайте обещанное финансирование. Когда реально план максимум сдвинулся вперед процентов на тридцать.

Издательства, заманивая спонсоров, обычно хвастаются высокими тиражами. Обычный прием: сообщить, что в среднем тиражи составляют около ста тысяч экземпляров, когда реально они едва дотягивают до пятидесяти тысяч.

Блефуют и предприниматели. Клянутся и божатся, к примеру, что продали не менее десяти тысяч тонн продукции, хотя реальная цифра составляет всего тысяч пять.

Запомните: блеф не значит обман. Это лишь легкое преувеличение действительности. Черно-белое фото вдруг обретает краски, а любительское полотно вдруг превращается в картину Рембрандта. Блефовать можно по поводу своей семьи, связей, успехов в спорте и мало ли в чем еще. Однако блеф должен быть убедительным. А убедительный блеф – есть блеф хорошо подготовленный.

Открытый обман груб и редко обходится без последствий. Иное дело – изящный блеф. Он естествен, как приправа для нашей пресной жизни. И самый скучный человек с помощью блефа легко превратит себя в супергероя.

Знаю одного начальника, который на работе решительно умирает со скуки. Однако изо дня в день перед ним встает нелегкая задача: отвадить от дверей кабинета энное число просителей, сославшись на занятость. Что вы думаете? Он научился создавать иллюзию бурной деятельности. Его телефон, мобильный не умолкают ни на секунду. Секретарша носится туда-сюда, только каблук сверкают. А просители, тяжело вздохнув, уходят. Что поделаешь, если человек так занят?

Блеф – часть нашего инстинкта самосохранения. Ведь так приятно показаться чуть более сильным, важным, занятым или серьезным, чем ты есть на самом деле. Важно, конечно, на кого вы пытаетесь таким образом воздействовать. Чем легковвернее этот человек, тем легче навешать ему лапши на уши. Ох, простите за неудачное сравнение. Ведь вы не вешаете никому никакой лапши. Вы просто разыгрываете виртуозное представление, и за удачное исполнение роли вам скорее полагаются цветы и аплодисменты, а никак не порицание. Кто станет упрекать Хлестакова или Остапа Бендера? Наоборот, их приключения приводят всех в восторг. В наше время аферисты пользуются ничуть не меньшим успехом. Наши соотечественники преуспевают за рубежом, открывая различные магические салоны и иже с ними. Доверчивые европейцы и американцы позволили разбогатеть не одному находчивому русскому. Знай наших!

Что касается нашей страны, то здесь бесспорными лидерами в области блефа являются средства массовой информации. О том, как создаются сенсации я расскажу ниже. Сейчас замечу лишь, что блефом там пронизано все: от газетных заголовков до рекламных роликов. Как говорил Наполеон в известном анекдоте: «Будь у меня в свое время такая пресса, я бы сейчас правил миром!».

Любой адвокат-профессионал – тоже мастер блефа. Ссылаться на несуществующие документы – любимый трюк. И представьте себе, в спешке суда, когда фактов много, а времен мало – это проходит!

Мой друг-адвокат рассказывал, как однажды выиграл совершенно безнадежное дело: – Мне повезло. Адвокат противоположной стороны не был итатным, не знал всех нюансов. И тут я начал называть номера несуществующих параграфов, давил при этом на «пришельца»: «Как, вы не знаете?? Что ж вы у начальства этот документ не потребовали». В итоге я практически обманул судью и выиграл дело!

Итак, вы хотите пустить пыль в глаза? Тогда начинайте с одежды! Стильная внешность сразу делает вас «дорогим» человеком, вызывающим доверие. Недаром еще аферист Бендер говорил, что начать карьеру многоженца без серого в яблоках костюма никак не представляется возможным.

Одежда от кутюр, разумеется, далеко не всем по карману. И тут в ход опять идет блеф. Место золотых украшений заменяют позолоченные, названия самых дорогих бутиков – имена менее известные, но все-таки имеющие вес в модном мире. Порой и вместо драгоценных камней надевают подделку, с ходу обозвав свое украшение «фамильной драгоценностью». А в ресторане-то, при вечернем освещении сам черт настоящий бриллиант от фальшивого не отличит.

Теперь – ваша речь. И то, что друзья говорят о вас. Мимоходом упоминайте имена известных людей и влиятельных личностей, с которыми вы якобы дружны. В конце концов, кто вас станет уверять. И не дай вам боже заявить что-то типа «у нас в Выхино,», если вы решили изображать богатую светскую даму, живущую в центре Москвы.

Что, если кто-то попросит связаться с влиятельными друзьями, чтобы решить ту или иную проблему? Легко и непринужденно наберите номер телефона. Разумеется, «как на грех» «друга» дома не окажется. Не страшно! Вы вот только позвоните знакомому депутату Госдумы, а потом попытаетесь снова... После чего можно рассказывать, что «друг» заболел, уехал в командировку и мало ли что еще. А там, глядишь, проблема сама собой рассосется.

Добавьте сюда сотовый (не обязательно куда-либо подключенный), дорогие часы (китайская электронная подделка вместо швейцарского механизма) и... улыбайтесь! Жизнь – игра и блефовать совсем не грех!

Самое смешное, что преувеличив, к примеру, свои успехи, вы рано или поздно и впрямь пожелаете добиться того, о чем говорили. А то и впрямь добьетесь. «Замаскировавшись» под преуспевающего человека, заведете пару знакомств и найдете соответствующую работу... И тогда «Ролекс» на руке вскоре станет настоящим, а не фальшивым. Главное: вера в себя! Спокойствие, и при этом умение вовремя сыграть, сказать важные слова дрожащим голосом. Искусству блефа вас научит любой шулер. Он без зазрения совести соврет о тысячах долларов, имея в кармане лишь рваную десятку. И ведь выигрывает!

Вживайтесь в роль, и постепенно роль станет жизнью. Рассказывайте о шикарной родословной, успехах в бизнесе, удачной личной жизни, связях с известными людьми. Вам поверят и все кругом переменится!

Напоследок, несколько правил блефа:

- блефуйте на реальной основе;
- сочетайте преувеличение с реальными фактами;
- постарайтесь, чтобы нереальные детали нелегко было проверить;
- не бойтесь перегружать речь деталями – это создает иллюзию достоверности;
- блефуйте перед людьми не слишком компетентными в данном вопросе;
- говорите убедительно, как логически, так и эмоционально;
- демонстрируйте преувеличенное доверие к собеседнику.

Часть 2

Профессия обязывает

Глава 1

Эпос лихих девяностых

Понятие «наезда» вошло в нашу жизнь всерьез и надолго. Что поделаешь: где бизнес, там и деньги. А где деньги, там и куча желающих их присвоить. Иной раз путем «сравнительно честного отъема». Никто не станет начинать с отстрела бизнесмена в подъезде. С ним просто-напросто спокойно и жестко поговорят. Надавят на страх, чувство вины, вызовут растерянность и недоумение. И готово: здоровый мужик безропотно отстегивает свои кровные. Умелый наезд всегда включает в себя техники скрытого гипноза. Преступники умеют поиграть с интонациями, с помощью жестов подавить волю собеседника. Сюда же относится пристальный давящий взгляд и умение продемонстрировать свою уверенность и силу.

Как правило, в офис заявляются двое. Один беседует спокойно и проникновенно, «по душам». Не дергается, удобно садится и порой одергивает чересчур «разошедшегося» второго. А тот командует, давит, хамит. Принимает «стойку», нависает над жертвой и орет прямо в ухо. Может и по плечу похлопать, и за щеку ухватить («У, какую ряху-то наел!»)

Незваные гости и не подумают поздороваться. Либо ограничатся приветствием типа: «Ну здравствуй, животное!». В дальнейшем, каждая мелочь будет указывать несчастной жертве на ее настоящее место. Попросят прикурить, но прежде чем протянуть сигарету, заставят зажимать минут пять провисеть в воздухе. Пепел тоже стряхивать не станут, пока услужливый «клиент» не пододвинет пепельницу. Могут попросить другую мелочь, стул, например, подвинуть, просто так, для разрядки. Три раза «клиент» им услужил – и он психологически готов услужить и в четвертый. То есть отдать нужную сумму. Происходит примерно следующий разговор:

– Ты в курсе, зачем мы пришли? Ты что о себе возомнил? Ты кто, бог или демон? Высоко взлетел, теперь придется в свое дерьмо падать...

– Кто вы?

– Кто мы? Мы по улице с плеткой не бегаем. Это ты здесь на вопросы отвечаешь. Ты когда деньги отдашь?

– Какие деньги? У меня их нет.

– Что, опять врать будешь? Ты своей бабе рассказывай, что у тебя денег нет. Сказал бы, что пропил, мы бы, может, и поверили...

– Я через два дня отдам!

– Забудь об этом! Тебя в детстве в рожу били? А знаешь почему? Потому, что ты – крыса и это видно. Ты деньги крысишь, гадишь, когда люди этого не ожидают. У тебя совесть есть? Жадность – это не по человечески!

– Да нет у меня сейчас денег!

– Ага, а костюмчик на тебе приличный и часики тоже ничего. А бабки не отдаешь. Ты как крендель, не поймешь тебя: то ли бизнесмен, то ли бомж. Только бомжи на улице под заборами валяются, а ты вон на какой тачке едешь.

Нота-бене: любителей одеваться в поношенные пиджаки и думать, что так они убедят бандюг, что брать с них нечего, хочу предупредить, что этот номер не пройдет. Наоборот, у бандитов появится лишний шанс «опустить» «клиента»:

– Ты чего так одеваешься? От налоговой инспекции скрываешься или от бедных родственников? А может, у тебя просто вкуса нет? Помочь одежду выбрать?

Шутить с «гостями» тоже не рекомендуется. Все хиханьки-хаханьки обычно обрываются резким замечанием:

– Мы что на клоунов похожи? Ты не мели чушь, это все дым из трубы завода «Каучук». Ты деньги отдавай.

После чего следуют откровенные угрозы:

– Ты «Дорожный патруль» смотришь? Видал, что с людьми бывает? А ты чем лучше? Мы за тобой следим дома, в офисе, даже в туалете. Мы все о тебе знаем. Ты же как поросенок на блюде, хоть маслины всаживай.

– А ты про нас ничего не знаешь

– Все друзья тебе сдали, как стеклотару за рваный рубль... По-твоему, это нормально? Нет, это не нормально. Ты все мудришь, а жизнь-то квадратней. Ты однажды или повесишься или попадешь в психушку. Что в вечную подземную командировку захотелось?

После чего бандиты продолжают наращивать обороты:

– Сам понимаешь, ничего личного. Мы вообще-то добрые, но ты лучше нас не зли. Ты чего перед нами оправдываешься, как ребенок перед папой, когда ручку унитаза сломал? Папы здесь нет...

И подводят черту, окончательно из под ног почву выбивают:

– А может, ты стукач? Сейчас в милицию жаловаться побежишь? А у нас везде свои люди есть. Тебя посадят, следовательно в отпуск уйдет, так и будешь сидеть и сидеть. Да, ты не крутись, не дергайся, как кишка.

Или другой вариант:

– Дружок, к тебе в дом пришло горе. Ты перешел дорогу очень серьезным людям. Как выпутываться собираешься?

Сами понимаете, у жертвы наезда от таких заявлений мурашки по коже бегать начинают. Но выказывать страх не стоит, иначе можно услышать следующее:

– Ну, не растекайся, как сопля по торшеру. И не делай рожу, как у жабы. Чего потек, как мороженое? Лучше думай, чего тебе теперь делать. Как будем твой геморрой лечить: амбулаторно или стационарно? Да ты нас не бойся, мы только о деньгах поговорить. Мы ж не в долг у тебя просить пришли, а свое забрать.

Если угрозы жизни и здоровью не срабатывают, бандиты начинают давить на другую чувствительную точку – бизнес:

– Дела у тебя пока вроде идут неплохо. И ребята о тебе хорошо отзывались. Но теперь этому конец. Как ты бизнес будешь вести? Мы ж на весь мир развоним, какой ты есть на самом деле. Лучше не мудри. Ты к нам по-хорошему, и мы к тебе по-хорошему.

А если сопротивление все равно продолжается, продолжается и давление:

– Ты, наверное, шибко смелый, раз так себя ведешь. Но я-то знаю, что тебе страшно, аж коленки дрожат. Ты же маленький. Ты один. И чем больше будешь мудрить, тем больше проблем получишь. Не загоняй себя в угол.

Если «клиент» начинает раздражаться, ему спокойно и твердо говорят:

– Мы пришли к тебе с миром, как нормальные люди, а ты бычишься. Уважай людей! И где твое гостеприимство? Хоть бы чай-кофе предложил. Ладно, даем тебе пять минут покобенишься, а потом начинаем говорить нормально.

Робкие попытки поговорить с бандюгами на «их» языке или сослаться на знакомых авторитетов обычно успеха не приносят:

– Ты, че, блатной букварь выучил что ли? И на хороших ребят сослаться нечего, не подставляй их. Сам за свои дела отвечай...

Варианты неисчислимы, хотя словарь у криминалитета не так уж и богат. Однако, чтобы окончательно запугать жертву наезда нужно не так уж много. Главное: серия быстрых вопросов, сталь в голосе, создание ощущение загнанности в клетку. Никаких эмоций, бандюги к своей жертве относятся как к кукле или чурбаку. А также присутствует изрядная доля бандитского

юмора, высмеивание «клиента». Ритмичное нападение гарантирует, что рано или поздно нервы у жертвы сдадут. А за всеми «предложениями» бандитов стоит необходимость расстаться с деньгами. И объект наезда просто вынужден согласиться. А давление продолжается и дальше, для профилактики:

– Ты нам деньги в лицо не бросай, мы не проститутки. Мы люди, ты что людей не уважаешь? А как ты нас встретил? Забыл про гостеприимство. Тебе с нами посидеть запахло? Мы что тебе не нравимся? А мы не шлюхи, чтобы всем нравится...

Могут и «по-дружески» заметить:

– Что поделаться, парень, работа у нас такая – деньги выбивать. Ты не обижайся. Может еще когда к нам сам обратишься, если тебе кто крупную сумму задолжает. Только сам крохобором не будь. Мы крохоборов терпеть не можем...

Приемы криминалитета достаточно однообразны. Разумеется, вначале за «клиентом» месяц-два наблюдают. Хотя бы затем, чтобы узнать день, когда у человека в руках реально окажется много денег. Одновременно отслеживаются многочисленные проколы и «скользкие» махинации в бизнесе. Изредка бандиты могут припугнуть и тем, что компромат будет передан в налоговую инспекцию или правоохранительные органы. Кроме того, важная часть криминального наезда – блеф. Но жертве это, естественно, неизвестно. Вот и ловятся люди на элементарные вещи. Вот лишь некоторые:

Запугивание. Это не означает, что жертва чересчур труслива. Просто инстинкт самосохранения есть у каждого нормального человека. И даже если за себя он не боится, то угрозы в адрес жены, детей, наверняка заставят его призадуматься.

- Ты за свои слова отвечаешь. Ты уверен, что все на этом закончится?
- Люди переоценивают себя после третьего удара битой по голове. У них глаза становятся другими.
- Это прямая дорога в дурдом или в петлю. Тебе это надо?
- Ты штанишки запачкал – сними, посмотри!
- Ты никто, чтобы вопросы задавать.
- Сам напросился: сунул руку в кипятик – больно будет. Тебя папа с мамой били? Вот и видно, что в детстве недоучили. Я же скажу «Фас» и тебя порвут, как грелку...

Вызывание чувства вины. Как ни странно, иной раз срабатывает еще лучше, чем страх. Часто сопровождается мягкими интонациями и даже предложением помощи: ты, мол, всех подставил, но если справишься, так и быть, поможем.

- Посмотри в глаза своей совести, если она у тебя осталась. Зачем ты людям гадишь, зачем предаешь? Ты же нормальный парень!
- Я что, на клоуна похож? Ты почему так со мной разговариваешь?
- Ты почему такими словами бросаешься?
- Что молчишь? Буксуешь? Песка подбросить?
- Что разговорился, как депутат в Госдуме? Сначала зубы почисти, воняет ведь, а потом с трибуны выступай.
- Ты себя подставил, семью, уважение людей потерял. Как дальше жить будешь? Подумай лучше...
- Нельзя жрать в одну глотку. Делиться надо!

Создание ощущение безысходности. Угрозы, плюс чувство вины – еще не все. надо создать иллюзию отсутствия у жертвы выхода. После чего ей великодушно предлагается помощь.

- Что ж ты намудрил? Сам себя в угол загоняешь
- Посмотри, вокруг тебя одни барбосы. Сдадут как стеклотару за рваный рубль. А мы поможем. Нам конечно, плевать, но о тебе хорошо отзывались..
- Жить надо по понятием, сделаешь правильный выбор и голова болеть не будет. Это наша работа, так жизнь сложилась. Мы и сесть можем. Посмотри в глаза и сам все поймешь...
- Сделай правильный выбор. И твои ошибки, так и быть, забудутся.

Что же делать, неужели и впрямь против наезда приема нет? Сделать можно многое. Не теряться, не поддаваться не провокацию и при этом по возможности не подставлять собственную шею. Вот несколько вариантов разумных ответов:

- Я с вами согласен. Но, парни, давайте говорить конструктивно. Когда говорят трое – это базар. Надо вопросы решать один на один. Так с кем из вас мне говорить? Проблему-то решать надо...
- Почему не приехал Сам, которому я деньги должен? А вы уверен, что он вам правду сказал, что он вас не подставил? Чтоб слова на ветер не бросать, дайте мне поговорить с Ним самим. Раз это он с меня деньги требует...

Тесное общение с криминалом еще никому здоровья не прибавляло. Но выпутаться можно всегда. Важно лишь не терять присутствия духа и уметь разгадывать бандитские хитрости.

Глава 2

На крючке у разведки

Джеймсы Бонды наших дней куда незаметнее, чем их экранный прототип. Хорош бы был разведчик, которого видно за версту! Шпионы должны ничем не выделяться, иметь не запоминающееся лицо... При этом работают они весьма эффективно. В арсенале хорошего шпиона имеются шикарные способы добывания информации и психологического давления, стопроцентно гарантирующие «сотрудничество» объекта. Даже если сам объект спит и видит, как бы ноги унести.

Впрочем, когда дело доходит до вербовки, желательно, чтобы будущий информатор пошел на это добровольно. Как добиться его согласия? Правильно, сначала мозги запудрить, а потом слегка на них надавить...

Абы кого вербовать не принято. И даже «явная оперативная необходимость» иногда во внимание не принимается. Прежде всего кандидат должен иметь доступ к полезной информации. Но хороший разведчик всегда выбирает человека наиболее уязвимого. Важна и возможность «добраться» до кандидата через связи и знакомства.

Предварительные сведения собираются через друзей, непосредственное общение с ним и наблюдение «вблизи». Через интимную корреспонденцию, перехваченные разговоры по телефону. А порой даже просто по статьям и документам. Отследить нас с вами, дорогой читатель, проще простого. А найти «больную мозоль», которая есть решительно у каждого, можно на раз. Поиск «уязвимых мест» ведется по всем направлениям: учитывается профессия, национальность, политические симпатии, странные и вредные привычки, связи...

Кто годится для обработки с точки зрения разведчика?

- те, кто обладает определенными моральными изъянами (пристрастие к алкоголю, наркотикам, сексуальным извращениям)
- люди с запятнанной биографией
- люди, имеющие большие долги
- те, кто сильно привязан к чему-либо (покажите-ка мне человека, который вообще никого не любит и ни с чем не связан!)
- люди, злые на весь мир (по причине проблем с карьерой, личной жизнью или с «этой проклятой властью»).

Подготовка завершена. Время установить контакт и четко решить: вербовать или нет.

Как познакомится? Это зависит от массы причин и конкретной ситуации. Опытный вербовщик всегда имеет наготове пару-тройку схем. И при знакомстве заранее решает: будут ли они общаться с клиентом «на равных» или в их отношениях всегда будет сохраняться определенная дистанция. Первое впечатление – самое важное и самое живучее. Ситуацию знакомства, внешний вид и манеру проведения продумывают заранее. И стараются использовать несколько правил:

Правило ореола. Люди склонны испытывать симпатию к человеку, который чем-либо им сразу пришелся по душе. Удачная шутка, предложение помощи, иногда и просто красивый костюм оказывает мгновенное приятное впечатление. Даже если кандидат нового знакомого видит впервые, он заранее ему рад, руководствуясь общим впечатлением.

Правило красоты. Явная физическая привлекательность – это всегда «плюс». Мозги у нас устроены, мягко говоря, странновато. И мы почему-то склонны доверять красавцам и кра-

савицам, и положительно оценивать их поступки. Если мужчину сопровождает симпатичная и хорошо одетая женщина, его шансы понравиться всем вокруг высоки. А вот если его спутница одевается некрасиво и неаккуратно, лучше и не пытаться с кем-то познакомиться.

Правило застенчивости. Это больше относится к женщинам. В их случае легкая застенчивость нередко воспринимается как привлекательная и даже сексуально возбуждающая.

Правило открытости. Нет ничего лучше, чем приветливая и доброжелательная улыбка. Она сметает недопонимание и нелюбовь. Точно также действует и честное, твердое рукопожатие, а также – прямой взгляд в глаза. Демонстрируя открытость, легко добиться доверия. Признаком открытости, заинтересованности и дружелюбия считается и энергичная выразительная жестикуляция, отражающая положительные эмоции.

Правило крайностей. Крайности в одежде, вроде сверхмодного или чересчур устаревшего костюма, а также безвкусное одеяние, порождают отрицательное впечатление. Особенно по дурацки выглядит человек в стоптанной и грязной обуви и мятой шляпе.

Некоторые жесты также могут оттолкнуть собеседника. Например, скрещивание рук на груди может разрушить даже уже вполне установившийся контакт.

Правило переноса чувств. Дружеская обстановка, вкусная пища и приятная музыка, все то, что доставляет собеседнику удовольствие, автоматически поднимают в его глазах и вербовщика. Комфортность обстановки «клиент» переносит на собеседника и у него создается благоприятное впечатление о новом знакомом.

Правило комплимента. Compliment – это сила, поверьте. Он создает хорошее настроение, а, следовательно, и располагает кандидата к вербовщику. Лучше всего, кстати, комплименты отсвечивают на фоне «антикомплиментов» самому себе.

Правило первых фраз. Именно по первым трем предложениям визави решает: продолжать разговор с данным человеком или нет. Смутить его могут извинения или иные признаки неуверенности в себе, проявление неуважения к его драгоценной персоне, или давление собеседника. Хороший вербовщик никогда не совершит здесь грубой ошибки. Наоборот, постарается найти к собеседнику индивидуальный подход, в зависимости от характера:

- если собеседник раним и чувствителен – нельзя говорить с ним о неприятных вещах, однако и на шею сесть он не должен

- если собеседник недоверчив и подозрителен – следует быть предельно осторожным и терпеливым.

- если собеседник сварлив – придется быть решительным и твердым, вовремя давать отпор.

- если собеседник капризен – с ним надо говорить спокойным тоном и на капризы внимания не обращать.

- если собеседник самоуверен и хвастлив – нельзя забывать об иронии.

- если собеседник застенчив или не обладает чувством юмора – иронии надо избегать.

Правило такта. Тактичные люди нравятся всем. А потому в разговоре с кандидатом вербовщик всегда старается внимательно его выслушать, не перебивает и предлагает говорить о себе. Разговор всегда начинает на интересующую «клиента» тему. А заодно дает собеседнику

почувствовать его, «клиента», превосходство в той или иной области. При этом фальшь недопустима, ведь скрыть ее сложно, а «клиент» воспримет ее как оскорбление.

Тактичный подход – лучшее оружие шпиона. Ведь это элементарно! Надо всего-то проявлять к собеседнику неподдельный интерес, всегда помнить его имя, соглашаться с его мнением и не злоупотреблять терминами, с которыми он не знаком.

Так с чего, собственно, начинать разговор? Удачная первая фраза – половина дела, этому вас любая разведка научит. Приемов знакомства, которые знает хороший вербовщик, не счесть. Вот лишь несколько из них.

«Помогите мне!». Люди не бессердечны. И увидев человека, который упал на улице, вывихнул ногу или повредил руку, они поспешат прийти на помощь. Скорее всего, и кандидат поступит именно так. Иногда прибегают и к менее крайним мерам: например, роняют или «забывают» вещь рядом с объектом. А то и просто просят дать закурить или подсказать название улицы. Женский вариант: вызвать сочувствие своей беспомощностью («Проклятое авто сломалось, и что же мне, бедной, теперь делать?!»). Еще один способ: нагрузиться тяжелыми сумками и пройти мимо, выразительно глядя на объект.

«Вам помочь?». Ситуацию, в которой кандидату может понадобиться помощь, легко организовать заранее. Еще лучше, если случай подвернется спонтанно. Например, объекту надо узнать, где находить такая-то организация или как сделать то-то и то-то. Вербовщик тут как тут с необходимой информацией. Точно также можно предоставить объекту какую-то необходимую услугу: помочь наладить машину, предложить подвезти и все такое прочее. Можно даже «навязаться» в компаньоны: например, «третьим» при распитии спиртных напитков. Или включиться в карточную или шахматную игру. Самый крайний вариант: организовать «криминальное» нападение и «спасти» кандидата...

«Хочу познакомить вас с...». Знакомство через знакомых всегда проходит гладко. Достаточно, чтобы время визита вербовщика к друзьям кандидата совпало с его визитом. Далее можно просто попросить представить вербовщика «интересному человеку». Иногда ссылаются на общее с кандидатом хобби или деловые связи. На худой конец знакомящему сообщают о выгоде, которую он может «поймать» с этого знакомства.

«Замечательная опера!». Познакомиться можно в театре, в кино, на стадионе или на любом ином подобном мероприятии. Есть масса приемов, позволяющих заранее обеспечить соседство с объектом. А далее... Можно просто отойти «на минутку» и попросить соседа присмотреть за местом. Можно вместе посмеяться над комедией и обменяться впечатлениями. Иногда вербовщик изображает из себя «новичка», которого интересует мнение «знатока». Отпустить замечание, которое наверняка вызовет интерес у собеседника. Остальное – дело техники.

«Кто последний? Я за вами!». Знакомится в очереди всегда просто – общность ситуации сближает людей. Можно быстренько организовать разговор на актуальную тему. Ведь время тянется так медленно, стоять без дела скучно. Чтобы закрепить знакомство, можно отойти «на секундочку», попросив нового друга присмотреть за оставленным местом или вещами.

«Вы тоже любите Толкиена???». Знакомство на основе хобби, увлечения – одно из самых «цепких». Можно просто «внезапно пристраститься» к бегу по утрам и отмаывать с

объектом положенные три километра в день. Обратиться за советом: где купить редкую книгу или попасть на интересующий «паранормальный» семинар. Каждый мечтает найти родственную душу. И тут бедняге-шпиону придется подготовиться к двухчасовой лекции «на заданную тему».

«Какой у вас милый малютка!». Дети – цветы жизни. Выказав симпатию к малышу, мы неизменно вызываем симпатию у его родителей. Лучший способ: использовать своего «малолетка» для знакомства с ребенком, а там уж и с кандидатом-родителем. Нередко вербовщик оказывает малышу мелкую услугу (например, отгоняет «страшную-престрашную» собаку) и этим заслуживает признательность объекта. Жесткий вариант знакомства через ребенка: инсценировка похищения с последующим возвращением дитяти безутешным родителям.

«Посмотри в глаза, я хочу сказать...». В определенной ситуации необходимо сделать так, чтобы объект пошел на знакомство сам. Так как нужды и слабости «жертвы» изучаются заранее, привлечь кандидата не так сложно, как кажется. Внимания можно добиться рассказывая анекдоты, сообщая интересную для объекта информацию, отпуская любопытные намеки. Затем можно несколько раз профланировать под взглядом объекта, спокойно глядя ему в глаза и всем видам давая понять, что вербовщик готов к знакомству.

Первая беседа не бывает слишком продолжительной. И заканчивается она обычно ни к чему не обязывающим обещанием «как-нибудь созвонится». Излишняя заинтересованность может насторожить объект. Именно поэтому на этом этапе вербовщик старается всеми способами изобразить глубочайшее равнодушие.

Как же «углубить» отношения? Хороший шпион знает массу средств:

- «случайные» встречи в кино, театре, на улице, на вечеринке.
- мелкие услуги объекту, в соответствие с его вкусами: билет на спектакль, сумма в долг, модная книга...
- использование неприятностей в жизни объекта как повод для предложения помощи (ненавязчивой). Неприятности можно организовать и специально...
- использование «мании» объекта (книги, шахматы, охота, коллекционирование и мало ли что еще?). Необходимо показывать живейший интерес, преподносить мелкие «манийные» подарки, подыгрывать самолюбию кандидата: «Такая коллекция – единственная в мире!»
- использование друга или родственника объекта для того, чтобы еще сильнее заинтересовать кандидата в знакомстве с вербовщиком

Порой время не терпит. Для нормального «развития отношений» нужны месяцы, недели. Что делает разведчик, если необходимо срочно «сократить дистанцию»?

В таких случаях вербовщик постарается раскрыться объекту с новой стороны, вызвать его восхищение. Жесткий вариант: инсценировка криминального нападения и демонстрация «потрясающих умений и храбрости». Мягкий: демонстрация своих особых талантов и интеллекта на людях или лично перед объектом. Хороший шпион всегда сумеет представить себя суперменом, уверяю вас! А ведь именно это и требуется...

Сокращению дистанции способствует и вызов сочувствия у объекта. Можно рассказать пару фактов из собственной биографии, продемонстрировав таким образом доверие. Порой можно и «поплакаться в жилетку», но здесь, главное, не переборщить. Хорошо помогает инсценировка боли или хронической болезни.

Последний шаг: доказать как объекту необходима помощь вербовщика. Приводить его в различные, тупиковые на первый взгляд ситуации, когда помочь ему может только кто? Правильно, вербовщик... Вот рыбка уже и на крючке, причем очень прочно.

Но даже при очень глубоком и прочном знакомстве сразу к вербовке не переходят. В начале следует составить обширное досье на объект. В нем указывается все: от роста и цвета глаз до слабостей и сексуальных нюансов. Индивидуальные черты характера проявляются в конкретных ситуациях. Такие, «тестовые» ситуации вербовщик обычно организует специально. Ему надо знать о человеке все, а жизнь порой не предоставляет достаточного разнообразия проблем. Впрочем, инсценирован был тот или иной случай или нет, реакцию объекта фиксируют и затем используют для дальнейшей работы с ним.

Оценивая кандидата, вербовщик ни на секунду не упускает из виду главные вопросы:

- насколько вероятна его вербовка
- что он сможет сделать в качестве агента
- какие выгоды даст работа с ним
- насколько его обработка рискованна
- на каком направлении можно будет использовать данного агента

Порой с вербовкой предпочитают повременить: пока нет необходимости в данном человеке, не готов компромат, да и объект не «доведен до кондиции». Нередко сего рискованного процесса отказываются вообще. Особенно если вероятность согласия мала, а вероятность «двойной игры» будущего агента очень даже велика.

Но вот решено: «завербовать срочно» (порой даже до окончательного «созревания» объекта). И тут начинается самое интересное...

Как можно склонить человека к сотрудничеству? Шпионские организации популярностью не пользуются. Но вербовщику уже известны все слабые места кандидата. Подобрать убедительный мотив – дело техники. А таких мотивов масса:

- политические или религиозные убеждения
- стремление к власти
- романтические представления
- национализм
- тщеславие
- раздутое самолюбие
- месть
- материальные проблемы
- страх (страх компромата, страх за свою жизнь, страх за жизнь близких)
- жадность
- сострадание
- любовь-страсть
- любовь к детям
- пороки и слабости (пьянство, наркотики, азартные игры)

Существует особая группа людей с высоко развитым интеллектом, утонченными стремлениями и достаточно высоким мнением о самих себе. Для таких умников необходима особая, детально разработанная легенда. Здесь обычно давят на идею «тайной власти» и «игры с законом», на проникновение в секреты, о которых не знают другие.

Для остальных, чей интеллект пониже, а стремления поглубже (зато и мышление у таких людей несколько более трезвое) в качестве убедительного мотива пройдет любовь к женщине (мужчине), любовь к их детям, страх или удовлетворенное тщеславие. Страх, тщеславие и любовь преодолеть в себе чрезвычайно трудно и об этом помнит любой вербовщик. В любом случае: если агент знает, что человеку нужно и может легко ему это дать или также легко отнять – кандидат у него в руках.

Вербовать людей можно по-разному. Иногда вербовщик непосредственно представляет свою организацию. Иногда лишь намекает на то, чему или кому служит. Он может выступить и «под чужим флагом», а то и вовсе – от имени организации, которой вербуемый искренне симпатизирует (так называемая «одурачивающая вербовка»). Иногда вербуют от имени одной организации, а по мере «проверки надежности» раскрывают имя настоящего «хозяина».

Методы вербовки элементарны. Но применяют их строго в соответствии с характером и стремлениями, «порогом чувствительности» вербуемого. Вот лишь самые основные:

- шантаж
- подкуп
- угроза физического насилия
- угроза близким людям
- разжигание эмоций (упор на тщеславие, ревность, сострадание, недовольство, восторженность)
- убеждение
- психопрограммирование
- особые акции (наркопривязка, секс-мероприятия)

Ну как вам все вышеперечисленное? Не пугайтесь, бьюсь об заклад, что к секретным объектам вы не имеете ни малейшего отношения. Но, как видите, запудрить мозги любому человеку – всего-навсего дело техники. Помните об этом! И... старайтесь не поддаваться.

Глава 3

Под колпаком у следователя

От сумы да от тюрьмы в России зарекаться не стоит. Шансы оказаться за решеткой у любого из нас всегда выше шансов остаться на свободе. Не махайте руками, лучше вдумайтесь: У нас сажают всех. В России сидели два вице-президента: Руцкой и Янаев. В русских тюрьмах побывали два спикера парламента: среди них Хасбулатов. Сидел даже исполняющий обязанности генпрокурора – Ильюшенко. И министр обороны – Язов. И замминистра МВД, и... Сами видите, от этого не застрахован никто...

Арест и разговор со следователем – ситуация экстремальная. Это вам не хухры-мухры. От этого, между прочим, зависит, где именно вы проведете последующие несколько лет...

Так что заранее представьте себе, что случилось страшное. Кованые сапоги протопали по лестничной клетке и на ваше плечо опустилась железная рука закона...

Стресс, нервное потрясение, депрессия, неверие в свои силы, незнание, что же теперь – вот лишь немного из того, что испытывает человек, которого арестовали. Не секрет, что заключению под стражу у нас частенько предшествует элементарное рукоприкладство. Ваша реакция? Правильно, вы тут же раззеваете варежку и начинаете говорить, говорить и говорить. В результате следователь слышит все то, что он хочет услышать. Открыв рот, вы проигрываете дело, еще даже не оказавшись в камере предварительного заключения. Э, нет, так не пойдет, пора всерьез заняться вашим образованием. Нужно знать, на что родные правоохранительные органы право имеют, а на что у них никаких прав нет. При аресте людей губит прежде всего дремучее невежество. А российское законодательство, которое обычно костерят все, кому не лень, вовсе не так безжалостно к несчастному арестованному, как может показаться на первый взгляд.

Как вообще происходит арест? Российская действительность – не американский боевик. К вам тихо подойдут на улице, в кинотеатре, просто на работе и предложат «пройти и поговорить». Так вот, идти вы обязаны только в том случае, *если вам сообщили, что вы задержаны*. То есть люди в форме представились, сказали вам свое звание и объяснили, в чем дело. И идете вы не беседовать с ними за чашкой чая, а принимать участие *в процессуальном действии, при этом вас вправе доставить в правоохранительные органы силой и помимо вашей воли, поскольку задержание является таким действием, выполнение которого не требует согласия задержанного Или кто-то на Петровку по своей воле ходит?* Если вам сначала дали дубинкой по голове, а лишь затем изволили пояснить в чем дело, радуйтесь: *полицейские, возможно, нарушили закон, и вы, при наличии к тому оснований, можете их прищучить. Применение силы и специальных средств строго регламентировано!* Кстати, существует и более «мягкий» вариант задержания: вас вызывают в качестве свидетеля (и беседуют в свое удовольствие, благо адвоката-то вы с собой захватить никогда не догадаетесь), *а уж потом приглашают "положенного вам" адвоката, предъявляют обвинение и задерживают...* Какой из этого вывод? Правильно, если вызвали свидетелем – молчать в тряпочку, дабы плавно не превратиться в обвиняемого.

Вы уже находитесь в органах предварительного следствия. Что делать? Не теряться! Затвердите нижеследующие четыре пункта, как утреннюю молитву. Если вас взяли, надо:

Зафиксировать в протоколе задержания ваше желание иметь адвоката. Все сведения о нужном вам защитнике должны быть четкими, вплоть до последней цифры телефона. В этом случае даже очень недобросовестные «правоохранители» не смогут «подсунуть» вам «своего» адвоката. Кстати, в законе черным по белому написано, что *право на адвоката у вас возникает «с момента задержания»*. Момент задержания наступает тогда, когда вас фактически

лишили свободы передвижения. Точка. Допрос и подписания протокола допроса только после того, когда придет тот адвокат, которого вы (или ваши родственники) пригласили, и после того как вам будет дано не менее 2 часов для беседы с ним наедине и конфиденциально.

Зафиксировать в протоколе требование уведомить о задержании ваших близких родственников. Это не личная просьба, а законное право. Не надо думать, что мы находимся в сериале про американских полицейских: сказка "про один звонок" оттуда. У вас имеется право на уведомление кого-либо из близких родственников, путем звонков по телефону, направления им телеграммы или иным способом. Реализовать его может либо следователь, либо вы сами. Если следователь посчитал, что уведомить родственников по телефону можете вы сами, то звоните столько раз, сколько нужно для того, чтобы дозвониться и уведомить. Кстати, родственники имеют право молчать при допросе! Сколько уголовных дел было бы выиграно в свое время, если бы жены, дети и родители помнили о золотом праве не произносить ни слова...

Подробнейшим образом указать в протоколе изымаемые вещи. Описать надо все до малейших деталей! Если у вас при себе крупная сумма денег, записать можно и номера купюр. Что касается изделий из драгоценных металлов – колец, браслетов, часов, то в протоколе личного обыска следует указывать не, так сказать, "кольцо из желтого металла" и не, так сказать, "браслет из белого металла", а кольцо золотое, имеет пробирное клеймо с указанием 750-й пробы, весом не менее 10-ти грамм и т. д., иначе в изоляторе временного содержания или при уголовном деле будет храниться так сказать "кольцо из желтого металла", а получать оттуда вы будете кольцо желтого металла уже без кавычек. Человек слаб, а уж следователь с тюремщиком и подавно, вывод сделайте сами... Кстати, пока отбирают вещи, можно время от времени отпускать реплики, типа: «Аккуратнее с этим бумажником. Все-таки дядя подарил, он у меня в Совете Федерации заседает...».

Четко зафиксировать любые телесные повреждения, ежели таковые имеются. Ваше здоровье или нездоровье – это мощное оружие. Жаловаться надо в любом случае. Куда? Есть прокуратура. Те, кто сейчас запирает вас в камеру, еще успеют горько об этом пожалеть...

И помните: если тот, кто составляет протокол, отказывается вносить туда ваши замечания, вы должны это сделать сами. Причем ДО того, как вы поставите на протоколе свою подпись, иначе никто вам сделать этого не даст.

*Проследив за всем вышеуказанным, вы не должны больше делать ни-че-го! И прежде всего: говорить. Удивительно, какими разговорчивыми люди делаются в участке. А зачем? Искать доказательства вашей вины или невиновности – работа полицейских, им за это деньги платят. А они норовят сначала *получить* показания, а потом на их основе составить версию и подыскать доказательства. Как вам такой коленкор? То, что все сказанное может быть использовано против вас на суде и следствии – это чистая правда, что бы вы ни говорили и кому бы вы это не говорили. Молчание – золото! Пусть следователь вам сам расскажет "как на самом деле было".*

Только дурак начинает рвать на себе волосы, впервые оказавшись за решеткой. Бороться за себя надо до последнего! Вам еще придется побороться с таким спецом по психоподавлению, как профессиональный следователь. И встретить его надо во всеоружии. Нечего убиваться раньше времени! Подследственный – отнюдь не бесправен. Кое-что полагается и ему. И забывать об этих крохах, который вам дарует родное правосудие, по меньшей мере неосмотрительно. Итак, что мы имеем?

Право на молчание. Им обладает не только арестованный. Молчать по закону могут его близкие родственники, супруг или супруга, адвокат, и, между прочим, духовник. Если следо-

ватель попытается это право нарушить или «забудет» о нем сообщить, суд не примет собранные им доказательства. В законодательстве РФ четко зафиксировано право граждан не свидетельствовать против своих интересов. Так что, фиг им, гадам, никто вас принуждать не имеет права. И пусть вас не пугает зловещее словосочетание «уклонение от дачи показаний». Да, если вы с надменным видом заявите следователю: «Знаю, но не скажу», ничего хорошего не выйдет. Однако что возьмешь со склеротика, который говорит: «Я забыл» или «Я не знаю»?

По одному уголовному делу судья много раз спрашивал свидетеля, почему тот не помнит, входил ли в кабинет к обвиняемому (когда там сидел свидетель) его шофер или нет. Наконец свидетель заявил: «Я не помню, ведь это ничего не значащий факт: входил в кабинет шофер или нет. Вот если бы в кабинет зашел Папа Римский, я бы это наверняка запомнил...»

Кстати, гарантия молчания защитника – это не пустой звук. Никто не имеет права допрашивать адвоката. А если тот вдруг ни с того ни с сего станет добровольно отвечать на провокационные вопросы, это также будет нарушением закона.

Право на защитника. Я все понимаю. Держать рот на замке не так-то просто. В наших правоохранительных органах умеют надавить на арестованного и физически, и психологически. Как известно, у нас порой и трупы двухнедельной давности говорят, да еще и дают показания, нужные следствию. В таких условиях право на адвоката становится жизненно важным. И оно должно быть реализовано с момента составления протокола о задержании. И если даже вы отказались от конкретного адвоката, которого вам попытались навязать следствие, это не означает великодушного отказа от защиты вообще. Сошлитесь на то, что у защитника с вами разные позиции по делу. Ведь по логике вещей это лишает вас даже иллюзии защиты. Без взаимного доверия между адвокатом и подзащитным, самое важное право теряет всякую силу. Добивайтесь возможности выбрать именно того адвоката, который нужен вам! А уж никак не доброму дяде-следователю..

Право защищать свои права и свободы. Да, есть у вас и такое право. Вы просто обязаны знать, в чем вас обвиняют. Мало того, у вас имеется самое что ни на есть законное право представлять доказательства, писать ходатайства, обжаловать законность ареста, знакомиться с протоколами, заявлять отводы и, разумеется, жаловаться на кого угодно. В общем, защищать себя, любимого, всеми средствами, которые не противоречат закону.

Презумпция невиновности. Тут кажется, все просто. Пока приговор суда не вступил в законную силу, подсудимый (обвиняемый) априори считается невиновным. И он свою невиновность доказывать не обязан. А все сомнения толкуются в его пользу. Реально это означает, что не нужно подробно излагать следователю, что вы ни в чем не виноваты потому и потому. Во-первых, доказать определенный факт всегда очень не просто, а факт собственной невиновности в пятнадцать раз сложнее. А во-вторых, закон этого и не требует. Больше молчите – здоровее будете. «Сомнительные» факты могут сыграть вам на руку: ведь их (теоретически) полагается трактовать в вашу пользу. А обвинение имеет право опираться только на стопроцентно проверенную информацию. Никто никогда не будет основывать судебное решение на недоказанных предположениях (ну, по крайней мере, в теории).

Ознакомились с правами? Вперед, на допрос. Его не избежать при всем желании. Но зная о кое-каких приемах давления на мозги, вы сумеете избежать самого худшего. Предупрежден – значит вооружен. Конечно, стоит пожалеть следователей – работа у них не сахар. Раскрыть преступление – весьма сложная задача. Быть может, поэтому самые сообразительные предста-

вители этого славного племени ограничиваются сбором минимального объема сведений для передачи дела в суд. Добыть ложное признание в виновности или ложные доказательства подчас куда легче, чем установить истину. Так что, посочувствуйте-ка лучше себе-любимому. И постарайтесь хотя бы морально подготовиться защищать себя, оказавшись в пресловутом кабинете с яркой лампой.

Чем пользуются следователи? Вашим страхом, виной, ощущением превосходства, чувством мести, завистью... Большинство «жегловых и шарповых» в совершенстве владеют приемами «кнута и пряника», блефа, запугивания, изматывания... У них имеется стандартный арсенал для уговаривания» упрямых подследственных, который используют и следователи со стажем, и зеленые новички.

Прием «всезнайки». Следователь начинает допрос, сообщая о мелких правонарушениях, которые имелись у арестованного в прошлом. Постепенно он доходит и до «настоящего времени». Создается впечатление, что он и так знает об обвиняемом всю подноготную. Кое-какие подробности могут заранее выяснить у подельщиков подозреваемого. Если вы не полный дурак – не колитесь, даже если кажется, что все открыто. Кому как не следователю уметь притворяться, что ему и так все давно известно.

Прием блефа. Дело стараются представить так, будто признание обвиняемого лишь пустая формальность, все, что он скажет известно заранее. А следователю нужно лишь выяснить кое-какие незначительные детали. Малозначимость этих подробностей усыпляет бдительность подозреваемого. Вот и появляются ошибки, неточности, а то и какой-нибудь крупный «прокол». Смешные мелкие детали могут вывести на серьезные факты. Кроме того, подозреваемый пребывает в полной неизвестности. Что знает следователь? А чего не знает? Эти мысли отвлекают внимание, заставляют нервничать, то есть в результате опять работают на пользу следствия...

Прием «друг против друга». Использовать «товарищей» подозреваемого, которые якобы «уже во всем признались» – очень популярный способ давления. Так, одного арестованного проводят в комнату и просят написать свою биографию. Затем его подельщиков проводят мимо этой же комнаты: «Смотрите, он уже на вас пишет». И при этом ехидно заявляют: «Ну что вы из себя героев корчите? Все кто мог, уже во всем признались. Кто узнает, герои вы или нет. Так неизвестными героями за решеткой гнить и будете». Если никакой информации выжать у одного из подельщиков не удастся, ему предлагают просто сказать перед вторым: «Я сказал всю правду». Быть может, он и слова не проронил. Но второй теперь в полной растерянности, его можно брать голыми руками.

Прием повтора вопросов. Наша голова – вещь несовершенная. Слишком много деталей для нее – непосильная ноша. А потому, чем больше человек говорит, тем больше у него шансов запутаться. Стоит ему забыть хоть что-то из сказанного в прошлый раз – и можно уличить его во лжи. Вот почему следователи так любят спрашивать и переспрашивать. Как будто они поголовно склерозом страдают... Все ответы сравниваются, плюс используется все тот же прием уточнения незначительных деталей. Кстати, ловят подозреваемого именно на косвенных, «незначительных» вопросах, на том, что легко забывается. Думаете, что вашу «версию» у вас из головы молотком не вышибешь? Ошибаетесь. Способов заставить забыть сказанное масса. Можно измотать подследственного долгим допросом, повторяя вопросы с промежутком в час-два. А можно резко отвлечь внимание, усыпить бдительность, сломить волю к сопротивлению...

Прием «эмоциональной реакции». Эмоции – худший враг подозреваемого. Очень часто цель следователя: вызвать бурную эмоциональную волну. Она повлечет за собой ошибки, неточности, а то и полноценное признание.

На чем может сыграть следователь:

На ревности: «Ты здесь сидишь, а твой приятель с твоей женой развлекается?» (И какая разница, если это ложь? Блеф здесь – первое дело!)

На чувстве справедливости: «Разве это честно? Ты сидишь, а он на свободе гуляет».

На чувстве безысходности: «Тебя уже сдали» (прилагается поддельный протокол допроса). «Взгляни сколько народу сидит, они тоже считали себя умниками, как и ты. Тоже говорили: первая заповедь – не колись. И где они все теперь? У нас все тюрьмы забиты!» (произносится с довольным блеском в глазах).

На антипатии: «Посмотри, с какими ты подонками связался! Разве это твой круг? Они же мать родную продадут! Ты же хороший парень, не то, что эти отбросы общества»

На чувстве мести: «Этот подонок тебя продал, а ты его жалеешь!»

На чувстве вины: «Как ты мог так поступить с братом!»

На чувстве страха: «*Получишь «двадцать пять лет»!*» (Даже если кроме года заключения подследственному ничего не грозит...) «Знаешь, какие у нас тюрьмы?? Посадим с извращенцами в одну камеру, тогда узнаешь...». Популярный прием: в разгар допроса с пристрастием в кабинет влетает один из милиционеров: «Давай быстрее! Нам на огнестрел ехать пора». Страх и растерянность порой заставляют человека сказать то, что он говорить вовсе и не планировал.

Прием изматывания. Если человек утомлен или просто не ожидает подвоха, «сломать» его на порядок легче. Не для кого не секрет, что наше следствие любит многочасовые допросы, «толчение воды в ступе», возвращение к одному и тому же. А вы думали, это просто так делается?

Прием неопределенности. Очень многие люди плохо переносят неизвестность. Затягивание начала допроса, загадочность происходящего, недомолвки и намеки часто действуют похлеще физического наказания. Информационный вакуум очень изматывает психику.

Прием внезапности. Следователи обожают допросы «по горячим следам». Человек еще не успел собраться, посоветоваться с адвокатом – самое время получить от него все, что надо. Вот почему порой несмотря на все, что написано в законе, свидание с адвокатом стараются оттянуть до последнего.

Прием наскока. Спокойная беседа плавно приближается к концу... Тут-то самое время развернуться и совершенно другим тоном задать ключевой вопрос. Собеседник уже расслабился, тут-то следователь и узнает самое главное....

Вспомним комиссара Коломбо из одноименного телесериала. Уже уходя после нудных «идиотских» вопросов, он по два-три раза возвращался и снова спрашивал какую-то «чушь». Подозреваемые радовались, что он наконец-то отстал и можно расслабиться, затем зверели от его наглости и... допускали ошибки. При этом и внешним видом, и поведением он изображал из себя эдакого дурачка, задающего глупые и наивные вопросы. Его знаменитый плащ и не менее знаменитая машина неизвестной породы только усиливали впечатление «придурковатости». Сам же он апеллировал к чувству превосходства собеседников, постоянно говорил им

комплименты. И в результате... узнавал все, что нужно. Да, хороший следователь – это хороший психолог.

Прием «хороший следователь – плохой следователь». Об этом приеме знают даже пятилетние дети. С подозреваемым поочередно говорят два «разных» человека. Один плохой, злой и грубый. Другой – хороший, добрый, ласковый. Казалось бы, не надо поддаваться на удочку. Ан нет! Подозреваемый измотан, его просто «тянет» к милому и хорошему следователю. Он идет на сотрудничество и его ждет сочувствие, обещания, поощрение... Даже если сразу это сделать не получится, его додавит психологическая раскочка «от хорошего – к плохому» и иллюзия, что один следователь не знает того, что он говорил другому.

Но даже самые эффективные приемы психологического давления не дают эффекта без верно поставленных вопросов. Уж в искусстве спрашивать следователи мастера! Каждый вопрос здесь— с «двойной подкладкой». Среди вполне нейтральных вопросов – попадают нужные, насчет косвенных деталей. Также с помощью вопросов следователь стремится направить показания в нужное русло. Иной раз предлагает выбрать «или-или». Или предоставляет возможность выбора, но так, что ответ «да» кажется наиболее предпочтительным. А иногда и вовсе не оставляет никакого выбора: «Одно из двух. Или ты убил, или ты украл!». Есть и вопросы-внушение. Если прямо заявить подозреваемому: «Ты убил?!», очень может быть, что он тут же сломается и подпишет протокол.

Но помните: не теряйте присутствия духа, не сдавайтесь: у следователей есть свои маленькие хитрости, а у вас – свои гражданские права!

Глава 4

О бедном злодее замолвите слово (Адвокаты)

Что такое «хороший адвокат»? Это вопрос, на который вы должны себе ответить, когда судьба загонит вас в угол, и когда вы вспомните горькое «от сумы и от тюрьмы – не зарекайся». Как же большинство обывателей ответит на этот вопрос? Хороший адвокат в отличие от плохого может развалить уголовное дело. Плохой только собирает бумаги, справки, короче только имитирует работу. Ему, как и всем, тоже нужно заработать на хлеб. Нередко сами адвокаты говорят: «Правда никому не нужна».

Первое слово, которое имеет отношение к адвокатам и, одновременно, рождает массу ассоциаций – Защита. Защита ваших прав, вашего имущества, ваших близких, иногда и вашей жизни.

«Защита» – слово, которое в нашей агрессивной реальности ассоциируется почти с *физическим действием, напором и бойцовскими качествами*. Именно поэтому, адвокат который *рвет глотку* за своего подзащитного на процессе, большинством обывателей будет признан хорошим. *Уверенный тон, напор, любые формы подчеркивания собственной респектабельности, компетенции и непогрешимости* – залог успешной работы с клиентом. Под словом «успешной» мы вовсе не подразумеваем, как может показаться, успех судопроизводства – то есть выигрыш дела. Дело можно и проиграть. Успех в том, что клиент если и не будет доволен, то уж точно *должен считать, что его адвокат сделал все возможное*.

Исполнение этих заповедей начинается еще на стадии знакомства с делом со слов подзащитного: «Мне знакомы такие дела, я знаю как помочь Вам, постараюсь сделать все возможное, но Ваше дело потребует *особых усилий...*» и, нередко, приводится рассказ аналогичного дела с успешным завершением.

Каждый шаг должен быть наделен огромным смыслом.

Компетентные и солидные люди не делают мелких и бессмысленных делишек) и посему, любая мелочь подается как нечто весьма существенное: «Я разговаривал нынче со следователем и указал ему на существенные (на самом деле ерундовые или вовсе ничего не значащие) промахи в вашем деле!»

Рутинная и обязательная беседа подается как нечто «специальное», плюс «Я весь в работе! Я выкладываюсь ради Вас!».

Много ли мы с вами понимаем в тонкостях юриспруденции, Уголовном или Гражданском Кодексах? Думаю, нет. Думаю даже, что многие судьи, будучи по уши в работе, не знают всех тонкостей Закона – некогда в них вникать. Грех этим не воспользоваться. И, нередко, *блефуя*, адвокаты заставляют даже судей (а то и своих менее опытных коллег) поверить в существование неких «ошибок», неточностей, неизвестных противной стороне нюансов. Подзащитный проникнется уважением, судья или некомпетентный коллега – еще и *чувством Вины* («как же я не знал такую вещь!..»).

И потом, когда решение уже будет принято, или дело, введенной в заблуждение стороной, проиграно, адвокат-оппонент почувствует или узнает истинное положение дел, вряд ли ему захочется второй раз «плевать себе на лысину» и признаваться в своей некомпетентности в

квадрате. Проще будет – найти оправдание дурацкому судебному решению и собственным промахам, и как следует обосновать их документально...

Особенно эффективно этот прием работает в том случае, когда юрист другой стороны – не штатный, а «приглашенный» или новый и, следовательно, не может знать всех нюансов дела. Он, как правило, теряется и просит отложить дело. На суд это действует крайне отрицательно, особенно, если комментировать его растерянность с искренним удивлением: «А вам разве об этом не сказали?... А разве вы не видели этот документ?... Странно, как с вашим большим опытом вы не видели этот документ и не попросили его у своих доверителей. Он имеет самое непосредственное отношение к рассматриваемому вопросу». Этим приемом можно выбить из колеи даже очень опытного адвоката.

Бывает, что в мотивировочной части решения суда, где были изложены доводы сторон и их оценка судом, появляются такие доводы, которых и в помине не было, и которые не приводились ни одной из сторон. При этом такие «ничейные» доводы блестяще опровергнуты. Протокол судебного заседания содержит, помимо этого, объяснения, которые никогда никем не давались, суд передергивает существо заявленных ходатайств, чтобы без особого труда отказать в их удовлетворении. [Протокол ведется в судебном заседании арбитражного суда, поэтому лучше исключить упоминание про его отсутствие]

Опытные адвокаты часто используют технику «Блефа», делая вид, что читают, откровенно перевирают нормы права, на которых они основывают свою позицию. И как ни странно, суд этому верит. Судья выносит на заседании краткое решение («да» или «нет»), потом в течение пяти дней пишет развернутое обоснование.

Нередко судьи выносят решение под влиянием момента, под гипнотическим влиянием одной из сторон.

Рыться в нормах права у суда просто физически не хватает времени. На обдумывание решения выделяется 15–30 минут. После этого судья обязан зачитать краткое решение по существу спора, либо отложить дело (режим цейтнота).. Поэтому решение выносится под убедительным влиянием одной из сторон и бывает эмоциональным. А поскольку за пять дней, которые выделяются судье для написания мотивировочной части, он может написать что угодно, но изменить само решение он уже не может. Как можно видеть, здесь работает *прием цейтнота*.

Если прием цейтнота используют судьи, необходимо тактично напомнить о принципах справедливости и равенства сторон в судебном разбирательстве, сказать об «объективности». «Ваша честь, я думаю, что ваша объективность не позволит вам удалиться на вынесение решения, не выслушав до конца позиции сторон, тем более, что вы опытный специалист и не можете не видеть, что наши положения по этому вопросу не могут не повлиять на решение по этому делу»...

«Уважаемый суд, я думаю, что мы не должны нарушать декларированные принципы справедливости и равенства сторон...».

И без паузы дальше излагать свои сильные позиции. Если не сработает, можно повторить все вновь или ходатайствовать об отложении дела, как требующего представления дополнительных доказательств.

Большинство решений принимается судом эмоционально.

Это только в книжках существуют врачи и юристы «в равной мере заботящиеся о благе/справедливости других, независимо от их личных качеств, абстрагируясь от своих эмоций.

Все мы люди, и мы не можем быть свободны от эмоций, особенно если это касается наших собственных комплексов.

Адвокаты как никто прекрасно это знают и используют *для эмоционального давления* на судей, присяжных, свидетелей, своих коллег с противной стороны и других участников процесса.

Своему коллеге, женщине, говорят: «Вы сегодня неважно выглядите! У Вас пятно на платье».

Судье, старой деве, ханже и «поборнице нравственности»: «Ваша честь! Разве имеет моральное право эта особа, ведущая, как мы узнали, весьма сомнительный образ жизни, обвинять моего подзащитного в содеянном?»

Присяжным: «Господа! Мой подзащитный такой же простой человек, как и вы. Вообразите своих близких на его месте, хотели бы вы, чтобы их постигла та же участь, о которой просит уважаемый господин прокурор?»

Какими бы не были все они искусственными людьми, а нет-нет, да какую-нибудь струнку адвокат и заденет.

Не секрет, что многие судьи ненавидят адвокатов.

По-видимому, оттого, что в их глазах – людей творящих правосудие, адвокаты предстают как проститутки, защищающие за деньги подонков, заведомо виновных мерзавцев и тому подобную нечисть. Словом, тех, кто заплатил. Поэтому, подобрать ключ к судье – весьма важный момент. Идет в ход старый, как мир, прием: «*мы с Вами – одного поля ягоды*». Например, земляки, люди одного круга, коллеги-юристы.

Зная о слабостях или комплексах судьи, можно играть на них, и постараться вызвать у судьи чувство симпатии к себе и к подзащитному.

Важно также бывает «надавить»: показать, что вы сильный адвокат, за которым стоят «определенные силы», что вы будете бороться до конца и, если понадобится, пойдете по инстанциям. Судьи нередко боятся, что уверенный в себе, скандальный адвокат пошлет жалобу на действия судьи в квалификационную коллегию, а не ограничится обжалованием принятого судьей решения. Кому охота связываться?

Проникновенный голос, страдальческое или гневное (в зависимости от ситуации) лицо, эмоциональный напор, словом, натуральная актерская игра со множественными получателями совершенно разной информации:

клиенту: «Я ради Вас в лепешку разобьюсь! Видите как я выкладываюсь»

судье, присяжным: «Я радею за дело Истины! Видите как я взволнован!»

или и тем и другим: «Видите как я компетентен!»

Взволнованные или уставшие присяжные могут легко допустить ошибку (вспомните «Воскресенье» Л. Толстого), задача же эмоционального воздействия *заставить сделать нужную ошибку*.

Параллельно неплохо вывести из строя нападение – коллегу противной стороны. Об эмоциональной стороне воздействия мы уже сказали. Но существуют еще *приемы рассеивания внимания, выбивания из колеи и социальной мимикрии*.

Например, можно попросить у коллеги единственную авторучку «на минуточку» и не спешить ее отдавать, чтобы она понервничала и пропустила что-нибудь важное или допустила ошибку.

Неплохо обвинить начинающего коллегу в некомпетентности: «Вы же профессионал и прекрасно понимаете, что сейчас Вы сказали глупость!» (выбивание из колеи).

Можно прикинуться дураком (мимикрия) и начать говорить явные глупости – противная сторона расслабится, решив, что дело с таким идиотом они выиграют, их аргументы, о силе которых они теперь не очень пекутся, становятся слабее и в это время им наносится решающий удар.

Можно также усыпить бдительность коллеги, предложив ему помощь, опеку, лучшую работу, а заодно и сформировать у него некий «иммунитет» к нападению, этакое проективное чувство вины: «А сколько платят в вашей фирме? Не густо! Я мог бы Вам предложить более интересную работу».

К сожалению, не такая уж редкость – прямой подкуп судьи адвокатом заинтересованной стороны. Тем более, что ему это проще сделать, чем родственникам обвиняемого.

Две серии приемов получили название *психологического каратэ и психологического айкидо*. В первом случае, используется грубый напор: серии вопросов, перебивание – «это к делу не относится» (хотя очень даже относится), «здесь все ясно, можете не продолжать», постановка вопросов типа «да» или «нет», когда на деле ответить так просто невозможно.

В айкидо тактика более тонкая. Адвокат соглашается с большинством аргументов противной стороны (особенно, если они действительно сильные и отрицать их бессмысленно). Атака нападающего «вязнет» в любезностях. И тут, на этом фоне, приводятся контраргументы, показываются неточности и несоответствия дела.

При этом адвокат – сама любезность. Можно также посадить коллегу адвоката на неудобное место, где невозможно нормально разложить документы, а удобное занять самому.

Завышение порога ожидания. Надежным приемом для поднятия своего авторитета (а заодно и гонорара) может являться *использование недостаточной компетентности и искренности клиента* в деталях, для *завышения порога ожидания (еще один вариант блефа)*.

Допустим, адвокат отчетливо видит, что дело максимум потянет на пять лет, а, учитывая многие смягчающие обстоятельства, суд даст три. Он же заявляет клиенту, что его ждут все восемь лет, но он, адвокат, «добьется смягчения».

Завышая порог ожидания, он одновременно убивает нескольких зайцев: повышает свой профессиональный авторитет, выказывает заботу о клиенте, страхует себя от неудачи.

К сожалению, сегодня, пора красивых выступлений прошла. На судей уже не действует зажигательная эмоциональная речь. Видимо цинизм и снижение общей культуры, в которой всегда ценилась риторика сама по себе, сделали свое дело. Эмоциями можно растрогать разве что присяжных. С судьями же лучше идет дело, если адвокат находит «проколы» в деле: нестыковки, недоработки, противоречия, слабые аргументы, – и строит свою защиту на них.

Отыгрывание в сторону. А что же делать когда дело провалилось? Как осуществить прием *снятия вины с себя*? Самое лучшее – *перенести вину на самого клиента*.

«Вы виноваты в том, что утаили от меня важные (на деле – пустяшные) сведения!... Вы неправильно вели себя... Вы солгали... Скажите спасибо, что вам не дали больше...» Можно пенять на «сложность», «особость» дела: «Ваше дело – уравнение со множеством неизвестных» (*отыгрывание в сторону*).

Можно *бить на жалость*: «Я так старался, Вы же видели! (А Вам меня не жалко!) Это все судья виноват...» (одновременно *это также перенос вины на сторону или отыгрывание в сторону*).

Памятка.

Перечислим еще раз приемы и психокомплексы, задействованные в работе адвоката.

Патерналистская модель выстраивания отношений, то есть подчинение вплоть до подавления. Во-первых, как наиболее подходящая для постсоветской культуры, во-вторых, как наиболее манипулятивная. Она включает:

покровительственные, «отеческие» манеры, переходящие в прямое давление; уверенный тон, безапелляционность, напор.

постоянную заботу *об образе* (авторитет, респектабельность, компетентность). Плюс, это образ «Отца-защитника», который, в случае чего может и наказать...

Придание «особого» смысла всем, даже незначительным или рутинным процедурам, поступкам.

Имитация огромных усилий.

Блеф.

Персонифицированное манипулирование: игра на комплексах, половых различиях, предрассудках.

Мимикрия (прикидываться более глупым, чем есть на самом деле, подавать себя «человеком из народа»).

Общее манипулирование:

апелляция к чувствам вины, долга, совести, страха, жалости.

«выбивание из колеи» через отвлечение внимания, грубость (шоковые методы).

Прием «завышения порога ожидания».

«Отыгрывание в сторону».

Глава 5

Бомбардировка добротой. Секта

При слове «секта» у всякого здравомыслящего человека волосы дыбом встают. А в воображение немедля возникают зверские картины: исхудавшие сектанты, согласно кивающие словам разжиревшего «учителя», разбитые семьи, молодые люди с глазами зомби. Ах, они, бедные-несчастные, жертвы злой воли!

Ошибаетесь, дорогой читатель. Не все у них так плохо. Никто не отдаст свободу воли за просто так. И очень часто люди эти делают выбор вполне сознательно. Другое дело, что самозванные пророки в совершенстве владеют искусством давления на психику. Но в секту никого силком не тащат. Туда приходят добровольно.

Вы только вдумайтесь, какой это кайф: вверить свою судьбу кому-то другому, предположительно посланнику Божьему. Больше не надо нести за себя ответственность. Не нужно принимать решений и делать выбор, расплачиваться за проступки. Наставники позаботятся обо всем: от прокладок до стакана молока на ночь. Быстренько решат все жизненные вопросы, над которыми философы ломают голову уже не одну сотню лет. Обеспечат душевный покой, кров, еду, работу.

Жизнь чем-то напоминает нескончаемый бег с препятствиями. С утра до ночи все мы башкой о стенку бьемся: «Где деньги взять?», «Как жить?», «Кого любить, а кого нет?». Риск и неудачи подстерегают на каждом шагу.

А Бог – это очень удобный выход. Недаром люди обращаются к религии в самые тяжелые моменты. Теряя контроль над ситуацией, они тянутся к божеству. И это правильно. Кому еще можно так довериться? Смириться? В чьи руки взрослый и разумный человек способен отдать свою жизнь? Только в руки Бога. Именно это свойство человеческой природы и эксплуатируют руководители сект. Они возводят его в абсолют! Кто такие сектанты? Слабые дети под защитой сильного наставника. Они подчиняются Богу. То есть, на практике, руководителю секты...

Не всякий способен прийти в секту. А те, кто приходят туда – вовсе не тупые бараны, какими их изображают иные средства массовой информации. Во все не на ослов рассчитывают свои проповеди «посланники Бога на Земле». Сектанты – романтики и мистики. Сентиментальные тепличные растения, которых реальная жизнь приводит в ужас. Согласитесь, грязи, цинизма и жестокости вокруг более чем достаточно. Кто-то не выдерживает, и принимается искать смысл своего существования и потерянные ценности. И чаще всего эти поиски приводят его напрямиком в лапы добрых наставников.

Вы хоть раз ходили на встречи сектантов, ради интереса? Это на многое открывает глаза. Там вовсе не режут младенцев и не проводят сеансы гипноза. Наоборот, у всех улыбка до ушей, сочувствие в глазах и обещание помощи на устах. Причем, самое смешное, чаще всего эта помощь реализуется на практике. Ритуалы сектантов обычно имеют определенное, конкретное значение. Хочешь – подходи, руками трогай. Милые танцы, песнопения, у всех в группе приподнятое настроение. И никто тебя, милого-хорошего, не осудит. Ведь все вокруг – одна семья. По головке погладят, посочувствуют, совет дадут. Прямо-таки какая-то бомбардировка добротой получается! А люди на добро тянутся, как мухи на мед. Или как мотыльки на огонь...

А теперь зайдём в обычную родную христианскую православную церковь. Какая обстановка должна быть на службе, по всем правилам? Совершенно верно, похоронная. Все грустно, скорбно, мрачно, народ толпится и толкается, какие уж тут советы и улыбки. Никому до тебя дела нет, даже у батюшки времени на всех не хватает.

Поняли? Разница между сектой и традиционной церковью такая же, как между милым маленьким уютным ресторанчиком и Макдональдсом или столовой общепита. Ну, где жить приятней: в пансионе на всем готовом или в студенческом общежитии?

Есть, правда, в этой бочке меда нехилая ложка дегтя. Поклонение авторитету в секте абсолютно. Учитель, он же царь и бог, он же лидер стоит во главе иерархии. Часто учитель провозглашается своеобразным мучеником, страдающим за веру. Свита верна, предана и руководит ею сеть наставников. Танцы, молитвы, проповеди, разговоры, ритуалы... Уж информационная защита в сектах поставлена на все сто! Муха, и та ничего нового, без разрешения начальства сектанту на ухо не нажжужит. Все «лишнее» фильтруется без разговоров. От круга общения до любимых книг и фильмов. Мозги фаршируются мастерски. И вовсе не «новые пророки» придумали эту информационную кулинарию. Вы вдумайтесь, девяносто процентов информации вы усваиваете из своего окружения без всякой проверки! Именно, поэтому, например, надо приложить титанические усилия, чтобы, к примеру, стать буддистом в исламской стране или христианином в стране буддистской. А кому их надо прикладывать, эти усилия? Никто не станет читать рассказы Борхеса в Новой Гвинее или откровения Лао-цзы среди австралийских аборигенов. Там и читать-то, скорее всего, не научишься...

Вернемся к сектам. Их члены проводят в своем окружении девяносто девять и девять десятых своего времени. Наставник может приготовить из их мозгов любое понравившееся блюдо. Ведь жизнь в секте строжайшим образом регламентируется. От еды и времени сна до книг и круга знакомств. Если кто вздумает взбрыкнуть, его мягко выставят из секты. Или просто погрозят изгнанием. Это для сектанта хуже смерти! Особенно, если он в секте не первый день. Знаете, читатель, какое лицо делает иной больной-хроник, услышавший о предстоящей выписке? Ему бы от радости прыгать, а он в ужасе: как-то ему теперь жить, он так привык в больнице, а дома самому о себе заботиться придется. Похожие чувства порой испытывают заключенные, отсидевшие в тюрьме не один десяток лет. Сектант не мыслит себя в нормальном мире. Как, опять отвечать за себя?! Какой кошмар! Верните меня назад, я на все согласен!

Впрочем, унижаться член секты готов лишь перед «непосредственным начальством». На других людей он смотрит чуть свысока. Ведь он владеет «мудростью», знает «истину», он – особый. А главное: ему гарантирована отличная загробная жизнь в комфортных условиях. Еще одна причина, по которой уход из секты кажется концом света. Ведь того, кто живет «не по канонам», впереди ждет ад!

Быть в секте – интересно! Интерес разжигает мистика и новизна происходящего. Все по-иному, и главное: неизвестно, что же будет дальше. Разумеется, члены секты верят исключительно в светлое будущее, в нескончаемое познание мудрого, доброго и вечного.

После всего вышеперечисленного, остается лишь один вопрос: кто чаще всего приходит к добреньким пророкам? Как ни странно, молодежь. Или люди, испытывавшие стресс, серьезное горе. Те, кто мечтают почувствовать себя частью какой-то группы, общности. Мистики и идеалисты, ищущие смысл и бога. Для последних, возможно, секта действительно то, что надо. На них такие организации чаще всего и держатся. Секты были, есть и будут. Они неистребимы. Хотя, к счастью, приходят туда лишь одиночки. Ведь несмотря ни на что секта – явление страшное. Получив защиту от голода, скуки, одиночества, человек рвет связи с окружающим миром. Родственники, любимые, дети отступают на второй план, а иногда и вовсе исчезают из жизни. Друзья прекращают понимать «зачарованного» и связи рушатся. Зато уходит реальная жизнь, тревоги и волнения. А думать о будущем? На этот вопрос сектанты отвечают просто: «Будет день, будет и хлеб. Все в руках Всевышнего».

Хотелось бы в ответ им рассказать простую притчу:

«– Я видел Бога. Теперь я пойду за ним, куда он скажет!

– Боги приходят и уходят. А ты лучше займись делом!»

Итак, на чем основано психоподавление в сектах?

● фильтрация информации

● поклонение лидеру, создание иерархии, навязывание члену секты роли ученика, жертвы или слуги

- жесткий контроль и дисциплина, регулирование финансов, наказание отступников
- мистическая атмосфера, интрига, новизна
- иллюзия избранности членов секты
- страх наказания, вызывание чувства вины и стыда
- нарушение социальных связей, изоляция от внешнего мира
- обещание осуществления мечты, сверхидея
- критика других учений
- постоянный поиск новых членов

Глава 6

Вылечим все (Целители)

Целительство – один из древнейших и неискоренимых видов парамедицинской деятельности (от греч. *para* – около). Во-первых, потому, что неискоренимо все то, в чем замешаны деньги. Во-вторых, потому, что неискоренимы проблемы со здоровьем.

Люди болели и будут болеть. Как бы не была развита официальная медицина, всегда найдутся болезни, против которой она бессильна. Это и побуждает людей обращаться к услугам парамедицины.

Целители заполняют нишу, образованную беспомощностью официальной медицины.

Психологические механизмы взаимодействия целителя с клиентом.

Впрочем, сами они не всегда называют себя целителями, зная неоднозначное отношение общества к этому названию. Да и риск подвергнуться уголовному преследованию велик. Потому многие из них предпочитают отмежеваться подалеже от медицины и именуют себя кто колдунами, кто шаманами, кто экстрасенсами, кто проводниками энергии магистрами. Но, по сути, это дела не меняет, так как в основном *их деятельность связана с проблемами здоровья. Именно эти проблемы составляют ядро благополучия любого человека.* Вспомните ставший уже банальным тост: «Выпьем за здоровье, а все остальное мы купим!»

Психологический комфорт, успех, достаток также вовлекаются в орбиту интересов целительства. Парадокс, на котором зиждется парамедицинская практика, заключается в том, что здоровье – единственное, *что нельзя купить, и потому оно продается сколь угодно дорого.*

Что же, собственно, продается и покупается? Продаются и покупаются мифы.

Утерянное и найденное знание.

Одним из наиболее древних и потому стойких мифов является миф «*об утерянном и вновь найденном знании*». Именно поэтому многие представители парамедицины объявляют себя «принадлежащими» к древним родам, нациям, народностям и культурам. Например, таким как ассирийская или цыганская, «владеющим» тайными знаниями предков. Знания нередко «возвратились» к целителям из забвения в результате какого-нибудь потрясения, «озарения», травмы головы или удара молнии.

При этом многие из них хорошо понимают, что нельзя терять «связи времен». И вот уже мы видим множество титулованных особ, отмеченных *вполне современными научными регалиями*: «академиков» всех академий, «докторов наук», «научных сотрудников», обладателей «дипломов» и «патентов», выданных такими же самопровозглашенными академиями и развешанных по стенам кабинетов для обозрения. Обычно дипломы иностранные: полученные «не у нас, они сильнее воздействуют на психику клиента.

Порой упор делается на *сверхсовременные технологии*, и тогда в названиях мифов звучат современные нотки: «нейро-лингвистическое программирование», «компьютерный анализ... чего-то», «биорезонансная терапия», «Торсионные поля».

Популярны также «смешанные формы». Например, «иридодиагностика» – этакое смешение жанров: древней восточной медицины и современной оптики. Или «компьютерный психоанализ»: последнему сто лет, а компьютер сами знаете когда появился...

Нередко мифология бывает хорошо замешана на религиозных верованиях и предрассудках. Здесь тоже нередко наблюдается смешение жанров. Например, христианство легко уживается с буддизмом и языческим шаманством. Клиенту рекомендуют помимо «лечения» еще и сходить в церковь, поставить свечку Николаю Угоднику...

Всемогущество. Еще один миф – *всемогущество*. Его продавец обладает возможностями, которые недоступны официальной медицине: "Разве вы не знаете, что она ничего не может?"... «Я сделаю то, что не смогли врачи».

Это, конечно, подлость. *Ибо вера в чудо тем сильнее, чем безнадежнее состояние человека*. А целители обещают такое чудо.

Впрочем, нередко в роли таких благодетелей оказываются и совершенно бескорыстные врачи, попавшиеся на удочку мифа о чудодейственных свойствах какого-нибудь препарата. Обратите внимание, что обычно, это «средства» от неизлечимых болезней: рака, СПИД'а, рассеянного склероза. В истории медицины такие «средства» всплывают с завидной циклической регулярностью: стоит развенчать один препарат, тотчас появляется новый («Катран», «вакцина Троицкой», «Арменикум» и прочие подобные).

Образно можно сказать, *что миф лечит не болезнь, а представления о ней, порождая соответствующие ощущения* чаще общего свойства: «прилив сил, энергии... укрепление организма... иммунитета...». Узнали знакомые слова из рекламных проспектов и аннотаций к «чудодейственным» лекарствам?

Опытные врачи, которым этот феномен известен как «эффект плацебо» (пустышки), знают его и нередко используют для целей психотерапии, при этом, отдавая себе отчет, на каком поле идет «борьба» с болезнью. Те же, кто принимает этот психологический эффект за реальность, сами впадают в заблуждение и вводят в заблуждение других по поводу своих возможностей помогать и исцелять. Но в этом же состоит и опасность парамедицинских практик, способных угробить еще излечимого больного, заставив его на время почувствовать улучшение. Нередко как раз на то время, которое было упущено для медицинского вмешательства...

Как только шаманам, колдунам, изобретателям «чудодейственных» лекарств и прочей подобной публике предлагается научная проверка их методов, они категорически от этого отказываются. Остановимся на *психологических уловках отказа от таких проверок*. Приводятся обычно «весомые» аргументы типа: «Мы не ученые, мы – практики! Миллионы исцеленных нами людей подтвердят действие нашего метода! Нам некогда заниматься проверками, мы работаем!» Апелляция к «практике» – очень понятна обывателю, ведь ее можно «пощупать», это вам не какая-то там теория!

Бескорыстие.

Еще один миф, которым торгует парамедицина – *бескорыстие*. Вымогательство денег начинаются с декларации бескорыстия. Вначале целители бескорыстно «диагностируют» причины ваших неудач, болезней, трудностей, проблем. Вам сообщается, что кому-то из ваших близких грозит болезнь (у кого нет чем-нибудь страдающих близких?).

Потом в отношении вводятся деньги. Например, обнаружив «порчу» или «сглаз», «забитые чакры», «энергетический хвост», «искривленную карму», клиенту сообщают, что злые люди «навели порчу» с помощью денег. И посему, для ее снятия тоже потребуются деньги. Сначала деньги берут «на время», чтобы совершить ритуал, обещая впоследствии их вернуть. Как бы не так! Денег обычно требуется много.

С деньгами проделывается некий ритуал, например, раскладывание по кучкам, по количеству родственников клиента, с которых «снимается порча». Затем клиента заставляют проделывать какие-нибудь нелепые ритуальные действия с постепенным отдалением его от денег в пространстве: выбрасывание через каждые сто метров иголок, воткнутых ему в одежду, бегание вокруг дома, где деньги эти еще лежат... Известен случай одномоментного «снятия» с клиента (вместе со «сглазом»...) 30 тысяч долларов. При этом использовался вычурный ритуал: клиент должен был топить принесенных ему крыс, олицетворявших «вселившееся в них зло!»...

Ритуал обладает одновременно отвлекающим и суггестивным действием. Клиента, когда он начал (а, главное, может и дальше платить), что называется, «сажают на иглу». Сфера действия целителя или колдуна расширяется. В орбиту действия магических сил вовлекаются все новые лица и предметы из окружения клиента: жилище, мебель, автомобиль, офис, родственники, которые «очищаются от сглаза» или «защищаются» от него уже за дополнительную плату... После ритуала клиент, как правило, отдает деньги добровольно.

Интересны механизмы оправдания целительских и колдовских неудач. Они все те же: «сглаз» врагов оказался сильнее... их карма – прочнее... «сила» выше. Одновременно идет игра *на чувстве вины*: «Пожадничали, вот и получайте!» или «Я вам дал шанс, а вы им не воспользовались». Муху ловят на варенье, а человека на приветливость, заботу, лесть. Делая ставку на человеческую доброту, опытные целители не ошибаются. Вам говорят: "Люди устали от грязи и зла. Только доброта спасет мир. Вспомните о своих родителях, детях! Пожелайте им добра! Помогите тем, кто рядом – и вам зачтется, найдутся люди, которые помогут вашим близким. Не нужно быть крохоборами и Бог вам воздаст. Вознаградением вам будет уважение людей. Ваша доброта спасет мир».

Имидж целителя.

Высокопрофессиональные целители всегда уверены в себе. Их отличает постоянная улыбка, приятный завораживающий голос и бодрое настроение. Эти люди умеют тонко блефовать, постоянно рассказывая истории о своих успехах:

«После моих сеансов женщина, которая долгое время не могла забеременеть, родила ребенка. Другой мой клиент с моей помощью нашел себе жену. У третьего нога стала длиннее, и он перестал хромать". Как правило, они могут объяснить любую жизненную ситуацию и найти в ней нужный для себя смысл: «Я заранее почувствовал, что у нее не пойдет бизнес, «дорога еще не открыта. А то, что с тобой случилось, это предупреждение или испытание, выпавшее тебе специально».

Создается впечатление, что они полностью контролируют ситуацию, и все знают наперед. Обычному человеку такое не под силу. Этим самым они подчеркивают, что у них особый дар, хотя они простые люди: «Я такая же земная женщина, как и все».

Клиентами целителей и колдунов становятся чаще всего люди с так называемым *мистическим, магическим складом мышления*. То есть, люди с предрассудками. В стрессовых ситуациях, в моменты психологической сломленности (неизлечимых болезней, горя, страха) предрассудки на время овладевают сознанием человека, лишая его способности отдавать себе отчет в том, что он совершает.

Памятка.

● *Целители заполняют нишу, образованную беспомощностью официальной медицины.* Их имена отличаются многообразием – колдуны, шаманы и прочие.

● *Целители и иже с ними работают, опираясь на комплексы страха, вины (перед близкими, детьми). Их деятельность вращается вокруг проблем здоровья, поскольку именно эти*

проблемы составляют ядро любого другого благополучия человека. Другие формы благополучия – психологический комфорт, успех, достаток – также вовлекаются в орбиту интересов парамедицины.

● *Смысл парамедицинских практик – в торговле мифами. Продаются как древние, так и суперсовременные мифы или их сочетания. Миф – простое решение сложных проблем. Он – понятен, прост как репа. Это также перекладывание усилий с самого клиента на «магические» силы.*

Вера в чудо тем сильнее, чем безнадежнее состояние человека. Миф "лечит" не болезнь, а представления о ней, порождая соответствующие ощущения, поэтому многие целители могут совершенно искренне считать себя способными помогать и исцелять. Но в этом же состоит и опасность парамедицинских практик, способных погубить еще излечимого больного, заставив его на время почувствовать улучшение.

● *Важное место в деятельности целителей занимает ритуал, поскольку он обладает одновременно отвлекающим и суггестивным действием.*

● *Целители апеллируют к общечеловеческим добродетелям: бескорыстию, сочувствию, терпению, доброте.*

Глава 7

Так выпьем за это и за то!! (Тамада)

Нередко на страницах рекламных газет вы можете наткнуться на объявление «Свои услуги предлагает тамада для проведения праздников и торжественных мероприятий».

Тамада. Кто это? Человек, который сидит во главе стола, произносит тосты и командует другим, когда наполнить бокалы, рюмки или стаканы?

А может, тамада – это отживший обычай, ритуал или многовековая мудрость, призванная регулировать процесс общения на праздниках и похоронах?

Tamadoba – по-грузински означает старшинство во время пира.

Сразу вспоминается Кавказ: Армения, Азербайджан, Грузия. Лето, длинные столы под ночным южным небом. Тосты, тосты и тосты, атмосфера праздника, радости любви ко всем, любопытство и почтительность к традициям людей.

Тамада – это институт, вместивший в себя многовековой опыт проведения застолья, набор правил поведения, традиций и требований.

Он знает, как управлять атмосферой праздника, как поднять настроение у людей, внести торжественность, солидность в самое элементарное застолье. Как показать каждому человеку, сидящему за столом, что его ценят другие, как избежать скандалов, разборок, не дать людям впасть в вульгарное пьянство, хамство и пессимизм.

Тамада в какой-то степени бог за столом. Его слово – закон. Но с него и спрашивают, как с бога.

Имидж и обязанности тамады.

Далеко не каждого могут избрать тамадой, попросить вести застолье. Это должен быть умный, веселый человек, умеющий общаться и имеющий хорошую репутацию, социальный статус и непререкаемый авторитет. Не обязательно он должен быть самый старший по возрасту или занимать самое высокое социальное положение среди присутствующих.

Желательно, чтобы тамада заранее знал тех, кого приглашают на праздник, не только их имена, но и чем человек занимается, его достоинства и его проблемы.

Тамада отвечает за настроение всех сидящих за столом.

Тамада не клоун, не шут, не массовик затейник. Тамада – это режиссер оркестра настроения самых разных людей.

Никаких серьезных разговоров о политике, человеческих проблемах, несчастиях – настроение у людей должно быть праздничное. Всем должно быть хорошо и весело. Для этого есть свой тост: "Полоса неудач, полоса неудач... Так выпьем же за то, чтобы она была взлетной!"

Закон стола – говорить только хорошее в адрес участников застолья.

Даже если присутствующий за столом далеко не самый лучший человек, о нем говорится только положительное. Главное – найти хоть одну хорошую черту и рассказать о ней, поднять тост за человека и его достоинства. Возможно, в будущем этот человек и вправду станет чуть-чуть лучше. И на этот случай есть свой тост. "Шекспир сказал: «Одно доброе дело, не награжденное хвалой, подавит тысячу дел достохвальных». Так давайте чаще хвалить друг друга!"

За столом все друзья. В жизни они могут быть в конфликте, даже врагами, но за столом они друзья. Естественно, за столом никаких разборок быть не может. Поэтому тост звучит так: " Индийская пословица гласит: «Мухи чуют раны, а пчелы- цветы; люди низкие- недостатки,

благородные- достоинства». Так выпьем же за достоинства друг друга, ведь за недостатки могут выпить и другие!"

У людей, не знакомых с обычаями ведения стола, может создаться впечатление, что все сидящие за столом – хорошие, симпатичные, добрые люди. Между ними – хорошие отношения. Только потом вы понимаете, что далеко не все так просто, что между отдельными участниками стола есть социальной неравенство и конфликты. Но за столом – всегда царит мир.

Но в необходимом случае тамада еще и умелец улаживать конфликты и скандалы. Он знает, как тактично успокоить буяна, красиво и незаметно увести из-за стола пьяного, как мирным путем решить конфликт между двумя поссорившимися людьми.

Тамада умеет говорить сам и заставить говорить красиво и даже трогательно гостей.

Есть определенный порядок произнесения тостов в зависимости от ситуации: юбилей, день рождения, свадьба или похороны. Есть стандартные тосты. Но есть и красивые необычные импровизации, блестящие красноречием и образностью, отличающиеся философским смыслом и юмором. Очень важно поднять планку уровня общения, внести поэзию и сентиментальность в то, что происходит за столом.

Тамада умеет вести стол по программе.

Он добивается того, чтобы каждому гостю было дано слово, если он хочет говорить. Задача тамады – выпить за каждого из присутствующих, за его профессиональные или человеческие качества, пожелать ему скорейшего решения его проблем и показать его значимость и ценность для участников застолья. И не важно, старый ли это знакомый или совершенно новый человек в компании. Каждый гость не будет обойден вниманием вне зависимости от его ранга.

Тамада должен уметь пить и не напиваться, то есть обладать высокой толерантностью к алкоголю.

Но он умеет, не спаивая других, создать дружелюбную веселую и торжественную обстановку и не превратить праздник в банальную пьянку.

Тамада – это и психолог, и дипломат. За столом возникают разные ситуации. Например, один из гостей никак не может довести тост до конца, гости изнывают от нетерпения. В этом случае тамада может красиво продолжить и закончить тост сам.

Бывает и так, что кто-то из гостей постоянно перебивает тамаду, стараясь привлечь к себе внимание, нарушает программу ведения стола. Находчивый и опытный тамада использует следующий прием: он начинает говорить сложный тост, потом резко прерывает свое выступление в самом щекотливом месте и передает алаверды слишком активному гостю. Пусть этот подбирает яркое окончание!

Есть и более жесткий вариант. Тамада произносит тост за этого гостя, и ему торжественно вручается большая емкость с алкоголем – например, рог, который наполненным нельзя поставить на стол. По законам стола гость обязан выпить рог до дна. Цель – быстрее напоить человека и избавиться от его присутствия за столом, чтобы он уже никому не мешал.

Третий вариант. Двое гостей начинают выяснять отношения между собой, дело вот-вот дойдет до ссоры. Тамада может жестко оборвать ссорящихся и своей властью прекратить конфликт, или попросить всех выпить за дружбу, или заставить их самих произнести тост за дружбу.

Вот примеры соответствующих тостов, произносимых тамадой для улаживания конфликта.

"Лукиан говорил, что в войне междоусобной всякая победа есть поражение. Пьем за мир в нашем дружеском кругу!"

"Надо уметь владеть собой, чтобы уметь владеть миром. Так выпьем за наше самообладание!"

Бывает и так, что кто-то из гостей хватит лишнего. Тамада должен постоянно отслеживать тех, кто вот-вот переступит определенную черту, и уметь организовать быструю и бесшумную эвакуацию перебравшего лишнего гостя, чтобы он не испортил праздник и не успел показать себя в неприглядном виде.

Характер тостов и их последовательность.

Любой тост, помимо обычных шаблонных пожеланий и поздравлений, должен иметь содержание, живую творческую мысль, которая есть пища для ума и утеха для сердца.

Порядок застольных тостов уже определен много веков назад.

Тосты бывают самые разнообразные:

тосты-реплики

тосты-размышления

тосты-афоризмы

тосты в стихах

тосты-анекдоты

и другие.

Как настоящая женщина может сотворить из ничего шляпку, салатик и трагедию, так настоящий мужчина из всего должен уметь сотворить тост. Как? На самом деле рецепт очень прост: *к любой реплике, афоризму или анекдоту добавьте всего лишь одну фразу – и тост готов.*

Темы тостов тоже самые разнообразные: выпить можно за все.

Через тосты можно не только вести стол, но и контролировать психологическую атмосферу за столом и снимать острые неприятные моменты.

Хороший тост, как изысканная приправа к блюдам на столе. Хороший тост, как красочный фейерверк на празднике.

Существует много ярких, оригинальных, остроумных тостов. Приведем лишь некоторые.

Деньги.

Говорят, что доллар рублю не товарищ. Так выпьем за то, чтобы он был товарищем нам!

Удача.

Жизнь дается один раз, а удается еще реже. Так выпьем же за эти редкие случаи!

Любовь и дружба.

Говорят, что любовь – опьяняющее вино, дружба – освежающая вода. Так выпьем за разнообразие наших напитков!

Есть свои определенные тонкости в работе тамады, которые зависят от ценностных ориентаций тех людей, которые сидят за столом, от особенностей региона.

В России, когда пьют за умерших, не принято чокаяться. В то время как в Грузии, если после смерти человека прошел год, чокаяться можно. Считается, что он в числе живых сидит за столом.

Особенности проведения застолья в Грузии.

● Тамада выдерживает определенный темп произнесения тостов. В начале застолья тосты идут один за одним. В середине застолья темп замедляется. Далее, в зависимости от ситуации, темп можно ускорить или замедлить.

● В течение застолья устраиваются перерывы, когда гости могут пообщаться друг с другом, встать из-за стола, походить или потанцевать. Обычно это делается тогда, когда гости оживленно общаются между собой и уже не слушают тамаду. Но можно делать перерывы перед подачей очередного блюда.

● Как правило, когда стол большой, тамада выбирает себе заместителей, нередко это могут быть женщины. Когда тамада произносит очередной тост, они привлекают внимание гостей к тому, что говорит тамада. Когда тамада устал, заместители сами произносят тосты.

● По грузинской традиции, именно в начале застолья хозяин дома произносит благодарности всем гостям за то, что они пришли к нему, и сам предлагает кандидатуру тамады. Этот человек может отказаться вести застолье, а может немножко пококетничать. Хозяин должен уловить, хочет ли человек действительно быть тамадой или нет. За избранного тамаду обязательно произносится тост.

● В Сванетии третий тост произносится за святого Георгия и считается обязательным. Святой Георгий – главный святой в иерархии святых в Грузии.

● Если компания маленькая, то обязательно поднимается тост за каждого из присутствующих за столом.

● В большом застолье есть ключевые тосты за виновника праздника. Но есть тосты, когда пьют за группу людей: родителей, детей, друзей, врачей и других значимых фигур.

● Когда заканчивается застолье, тамада произносит тост за очаг в доме. После чего гости знают: праздник закончен и можно расходиться по домам. Напоследок хозяин дома поднимает тост за тамаду и благодарит его.

Есть в Грузии один хороший старый тост.

Молодой человек умер и попал на тот свет. Когда он пришел в себя и осмотрелся, то увидел, что вокруг все так же, как и на земле: такое же небо, такой же лес, такая же дорога. Он пошел по дороге и увидел старика на обочине, который сидел перед скатертью, разостланной на земле. На скатерти стоял кувшин с вином, лежали хлеб, сыр и зелень. Старик пригласил человека за стол, сказав:

«Спешить некуда, садись, выпьем вина, поговорим».

Человек сел. Старик наливал вино из кувшина, говорил красивые тосты, рассказывал интересные истории, притчи.

И так они сидели месяц, год, десять лет. И парню было интересно слушать старика, и никуда не нужно было спешить, и вино было таким вкусным. Но однажды старик заглянул в кувшин и заплакал: «Вино кончилось, теперь ты можешь идти дальше, видно, мои родственники забыли меня на земле».

Так выпьем за то, чтобы мы никогда не забывали своих предков, и наши потомки не забывали нас!

Памятка.

Психологические аспекты работы тамады.

Тамада воздействует на психокомплексы участников застолья. Чаще всего используются комплексы:

● *Превосходства* (красивые тосты в честь участников стола, в которых уже заложены скрытые или прямые комплименты, и подчеркиваются достоинства гостя);

● *великодушия, доброты* (говори и ты только хорошее в отношении других людей. Скажи что-нибудь трогательное о любви, дружбе, детях, родителях...);

● *женственности* (выпьем за наших любимых женщин: наших жен, матерей, дочерей, за их красоту, обаяние...);

● *мужественности* (выпьем за сильных, смелых, великодушных мужчин...)

Глава 8

Адюльтер – Дела любовные

И на Ямайке, и в Мексике, и в Англии, и в России существует одна неисчерпаемая тема для анекдотов: рогатые мужья и неверные жены. Впрочем, тот, кто хоть раз столкнулся с изменой любимой (любимого) напрочь теряет охоту такие анекдоты слушать. Легко смеяться над другими, а вы над собой попробуйте-ка посмеяться.

Но у того, кто застукал «изменщицу», положение еще не самое худшее. Он хотя бы одет... А вот бедняге «третьему лишнему» в таких случаях буквально срам прикрыть нечем. Как выпутаться из ситуации, когда ты безоружен и все врагам открыт, а в дверном проеме стоит грозный муж, поигрывая бейсбольной битой? Самое важное: не дрейфить! Тому, у кого язык хорошо подвешен, никакие мужья не страшны.

Только не надо тихо заползать под диван, или удалиться в сторону балкона: чаще всего «незаконные» свидания почему-то случаются в квартирах, расположенных как минимум на десятом этаже. Знаю умельцев, которые умудряются в таких случаях заговаривать зубы обманутым супругам:

– Вот так история! А я ведь тоже о твоём существовании не подозревал. Она нас двоих обманула... Прикинь, ведь и со мной недавно такая же петрушка приключилась. Прихожу домой и накрываю жену с поличным! Да, это жизнь. Вот что, я вижу ты мужик хороший. Давай сейчас пойдем на кухню, и спокойно все обсудим. У меня и бутылочка коньяка припасена. Ты пойми, я тут не при чем. А вам дальше жить вместе...

И представьте себе, срабатывает! Только не надо махать руками и говорить, что вы в такой ситуации никогда не окажетесь. Есть все шансы, страсть – страшная штука! Даже если вы не обладаете дурной привычкой развлекаться с симпатичными красотками, не уточнив предварительно их семейное положение, сюрприз может поджидать в родном доме. А что? Сами посудите, вы же не станете сразу душить неверную. Мы все – люди цивилизованные. Поэтому, если вы отличаетесь восточным темпераментом и крепким сложением, совет номер раз: развернуться и выйти из комнаты. Глупо кончать свои дни за решеткой из-за разовой женой измены. Отвлечитесь, выкурите сигарету, выпейте стакан воды. Вам, как-никак, предстоит тяжелый разговор, лучше выглядеть достойно, а не кидаться на счастливого соперника, как бык на тореадора. «Третьего лишнего» лучше вообще как можно быстрее выпроводить. Проблема не в нем, а в ваших с женой отношениях. И, пожалуйста, никаких сцен с применением холодного оружия. В девяносто девяти процентах случаев вы сами в проблеме виноваты. Пришло время поиграть в психоподавление. Вот вариант разумного диалога:

– Ну, и что ты мне скажешь? Зачем тебе это было? Чем я тебе не угодил?

– Чем не угодил?? Ты на меня вообще внимания не обращаешь. Я забыла, когда ласковое слово в последний раз слышала...

– А ты мне сказать об этом могла? Я же не чужой человек... Когда муж изменяет – это плевков из дома, а когда изменяет жена – плевков в собственный дом. Ну ладно, надо как-то проблему решать. Я могу тебя простить, но на ребенке это отразится не должно. Завтра едешь к маме на дачу, и все лето сидишь там с маленьким.

И все. Никаких сцен, угроз развода и всего прочего. Эпизод, он и есть эпизод. Забыть и не вспоминать. До следующего раза...

Теперь о чуть более стандартной ситуации. А именно: ваша ненаглядная отправилась навестить мамочку в другом городе. Вы затаскиваете в гости милую сотрудницу, к которой приглядывались уже месяца два. Все здорово: вино, свечи, изящный стриптиз... А в самый что ни на есть ответственный момент раздастся пронзительный скрип ключа в замке. Видимо, с мамой жена разругалась и решила вернуться раньше времени.

Если вы до самого глубокого интима еще не дошли(проще говоря, замок у квартиры тугой и хоть какие-то предметы одежды вы натянуть на себя успели), можно попытаться перевести стрелку на саму жену, которая входит и делает большие глаза:

– Какая измена, милая?? Как ты только допустила такую мысль! Ты, небось, сама мне изменяешь, вот тебе и мерещится...

Как говорится, «меня обманывать не надо, я сам обманываться рад». Куда легче поверить в собственную глупость, чем в измену мужа. Чего и требовалось добиться...

В крайнем случае, можно резко попытаться переключить внимание жены на другую проблему:

– Тебе твой начальник три раза звонил. Требуется тебя, рвет и мечет!

Если отступать совсем некуда, не стройте из себя дурака и признайте очевидное:

– Да, я тебе изменил? Ты что, не знала, что такое случается? Подобное с каждым может случиться. Главное не это. Главное, что люблю-то я тебя, а не эту куклу накрашенную...

Следующие ниже советы – для милых дам. Которым надоели вечно ворчащие и обрюзгшие мужья и захотелось чего-то остренького. Но, вот незадача, муж, отправившийся в плановую командировку, вздумал заявиться домой на пару дней раньше. Ситуация прямо-таки анекдотическая, но почему-то совсем не смешно... Что делать?

Можно попытаться взять ситуацию в свои руки. Вытолкать любовника на балкон и сунуть мужу в руки авоську с просьбой срочно купить хлеба. Проблема в том, что муж может заартачиться, остаться дома, а потом еще и выйти на балкон покурить... Но перехватить инициативу никогда не поздно. Если двое мужчин нос к носу сталкиваются в коридоре, сообразительная женщина всегда найдет выход.

– Ах, это ты, Миша? Ты за книжкой для Славочки? Вася, познакомься, это Михаил – муж Гали, нашей соседки. А это Василий, мой муж...

Дамы с хорошими актерскими способностями в «скользкой» ситуации всегда могут изобразить безумное раскаяние:

– Убей меня! Убей! Что я натворила? Как я могла! Сама не знаю, как это случилось... Мне не вынести такого позора! Ты же просто святой! Святой!

Тут бы и Отелло расчувствовался. Обманутому мужу в такой ситуации просто нечего будет сказать, поскольку все уже сказано за него.

Если явную измену удастся скрыть, но муж продолжает изводить подозрениями, вам на помощь придет юмор. Доведите его подозрения до абсурда:

– Так, я, по-твоему, изменяю? Ты прав! Я со всеми подряд сплю: и с соседями, и с сослуживцами, и с твоим братом...

Такое крыть нечем. Остается лишь рассмеяться и позабыть о своих подозрениях.

Ситуация с «третьим лишним» – далеко не единственная любовная афера в которой могут пригодиться техники психоподавления.

Возьмем к примеру мечту любого современного дон-жуана: бесконечная любовная история, которая никогда не завершится свадьбой. Однако прямой отказ немедленно воспринимается женщиной как оскорбление. И ведет к разрыву? Что же делать тому, кого совсем не тянет увязнуть в брачных сетях? Уметь убедить женщину, что в роли супруга он не годится...

Можно прикинуться «степным волком». Помните одноименный роман Гессе? Эдакий одиночка, стоящий над толпой, вечно не в ладах с законом, естественно, не может стать верным спутником жизни. Любимой мягко и ненавязчиво дают понять, что ее «мачо» каждый день рискует оказаться в тюрьме или быть застреленным на очередной разборке. Разве можно растить детей в такой обстановке? Но и бросить смелого и сильного супермена ради пресного

семейного счастья с каким-нибудь сушеным интеллигентом женщина тоже торопиться не станет.

Маска номер два под названием «бедняга-язвенник». Используют ее как раз те самые интеллигенты с рваным рублем в кармане, сомнительным прошлым и благополучно нажитой язвой желудка. Давят они на женскую жалость. Рассказывают любимой какая она замечательная, хорошая, умная, и хозяйство у нее поставлено, и вообще мир на ней держится. После чего переходят к своей персоне: «А я? Взгляни на меня! Полная развалина, ребенку и на пеленки не заработаю. Я бы так был счастлив на тебе жениться, но просто совесть не позволяет. Ведь это означает сесть тебе на шею...». Таким образом можно и отметки в паспорте избежать, и жалостливую даму надолго возле себя удержать. Как же она, его, болезного, бросить может?!

А вот вариант, если подругу на мякине не проведешь и она уже натачивает коготки, чтобы затянуть ненаглядного в ЗАГС. Ей можно заявить что-то вроде: «Знаешь, я ведь очень требовательный. И уже дважды разводился. В тебе, с моей точки зрения, собраны все достоинства. Но я так боюсь разочарования. Мне нужна проститутка в постели, хозяйка на кухне, королева на балу... Но вдруг я тебя придумал? Надо убедиться...». После чего польщенная дама по меньшей мере лет десять может его убеждать, что она – само совершенство. Без всяких маршей Мендельсона, разумеется.

Как видите, все просто. И в делах любви есть место психоподавлению. Приемы, примененные с толком, оградят вас от массы неприятностей и позволят всю наслаждаться жизнью.

Глава 9

Консумация

Этот бизнес стар как мир. Вспомним дореволюционную Россию. Кабаки, музыка, цыгане, подгулявшие купчики... И тут же «девицы-красавицы», с этими купчиками заигрывающие...

Что продают в ресторанах и барах? Еду и выпивку. Значит, надо заставить потребителя съесть и выпить побольше. А ничто так не располагает к долгому времяпрепровождению за столиком бара, как разговор с милой и симпатичной девушкой. Задача «консуматорши», «подсадной девушки», стимулировать потребление клиентами продукции заведения. Быть «консуматоршей» непросто. Попробуйте-ка пройти по тонкой грани между деликатным «развлечением» клиента и отказом от каких бы то ни было сексуальных заигрываний. Причем посетитель бара не должен уловить «обман». Девушки летают от одного столика к другому, порой попадая клиенту под горячую руку... Надо суметь разговорить незнакомого человека, спровоцировать на покупку, а потом, не вызвав раздражения, перейти к следующему «объекту»... И все-таки работа «консуматорши» – это работа продавщицы. Хотя и весьма своеобразная...

Как работают консуматорши?

Этап 1. Осуществление мечты

Какая мечта может быть у одинокого и не шибко уверенного в себе мужчины? Он видит за соседним столиком изящную молодую девушку, их взгляды встречаются... Не пройдет и минуты, а он уже успеет себе представить, что именно и как именно он будет делать с ней в постели. Здесь задача девушки – сделать взгляд максимально обожающим... А затем подсесть к клиенту. Мечта сбывается! Только-только красавица кидала жгучие взгляды в его сторону, и вот она уже сидит за столиком. И мало того, заводит вкрадчивый интимный разговор...

Этап 2. Восхищение клиентом.

Пришло время расспросить клиента. Как его зовут? Чем он занимается? Ах, он «водитель машины»? Это же профессия для настоящего мужчины! А какое у него замечательное имя – Игорь. Такое славянское... Умение говорить комплименты – верное орудие «консуматорши». Немного откровенной лести, и размякший клиент уже покупает коктейль для своей новой знакомой...

Этап 3. Заказ напитков.

Еще один способ заставить клиента с ходу заплатить за очередной напиток: мило беседа с ним, потягивать коктейльчик. Разговор не будет клеиться, пока он и себе что-нибудь не купит...

Клиент хочет угостить девочку? Пожалуйста! Вот только одна незадача – как раз заказанный напиток она и не пьет. На самом деле, «консуматорша» не станет пить и есть то, за что платит клиент. Все – за счет заведения. А заказанный коктейль сам же клиент и выпьет с горя, когда «подруга» упорхнет за другой столик

Этап 4. Трогательная история

Клиент «раскрывается». Рассказывает о бывшей жене-фурии, об алиментах, о звере-начальнике. Дело «консуматорши»: понимающе кивать красивой головкой и слушать, слушать, слушать. Время от времени наманикюренными пальчиками кокетливо убирать со лба золотистый локон... Клиент растроган и почти влюблен. Теперь можно рассказать и свою трогатель-

ную историю. О больной маме, о грошовой зарплате в этом баре (чем конкретно здесь занимается девушка, уточнять, естественно, не стоит), о несчастной жизни. На столе появляются все новые и новые напитки. Гулять так гулять, раз уж жизнь так плоха!

Этап 5. Исчезновение по-английски

Пора переходить к следующему клиенту. Этот заказал много, следующий закажет еще больше... Девушка извиняется и удаляется «на минуточку». Естественно, больше она сюда не придет. Печальный клиент в одиночестве допивает оставшиеся коктейли...

Олеся работала «консуматоршей» в одном из престижных греческих баров. Разумеется, клиенты могли заказывать ей напитки. Но все они незаметно сливались в кадку с цветами (а не то при такой работе и спиться недолго...). С разрешения руководства можно было брать и подарки. Сама Олеся играла роль независимой интеллигентной девушки, из «дикой» страны, где ее сложную личность так толком и не оценили. Все это вызывало у клиентов жалость, сочувствие и ответное великодушие. Им хотелось облагодетельствовать замечательную девушку. И они охотно покупали ей дорогие напитки. Олесе начислялись очки: ликер – 10 очков, кока-кола – одно очко и так далее. Выручка девушки составляла 10 процентов от суммы купленной выпивки.

Работа была скучной, зато доходной, и позволяла чувствовать себя красивой женщиной и интересной собеседницей...

Приемы консумации

На чем же играют «консуматорши», какие приемы используют? Их масса:

● Прием персонализации. «Консуматорша» концентрирует все внимание на конкретном клиенте, доказывая, что он – особенный.

● Прием давления на комплекс превосходства. Compliments по поводу имени, профессии, интересов.

● Обращение к «нарциссизму». Лесть порадует любого. Доброе слово и кошке приятно...

● Прием сопереживания. Лучше всего срабатывает именно в России. Мы же так любим сочувствовать сирым и убогим...

● Прием «молчаливого участия». Чем вдумчивее молчит собеседник, тем более приятные (для себя) эмоции и переживания приписывает ему клиент.

● Апелляция к чувству вины, долга, жалости. «Консуматорша» – бедная овечка, вынужденная работать, пока такие вот толстосумы развлекаются...

● Обращение к щедрости. Настоящий мужчина всегда щедр и открыт. Об этом стоит напомнить клиенту.

● Прием «осуществления мечты». Всем ясно, о чем мечтает здоровый мужик, глядя на симпатичную хрупкую девушку. Хотя, в зависимости от особенностей клиента, мечта может быть и более возвышенной. В любом случае необходимо создать иллюзию ее «осуществления».

● Сексуально провоцирующее поведение. Оно включает в себя не только жгучие взгляды и кокетство. Клиенту надо постоянно говорить о его силе и мужественности. Можно даже попытаться вызвать его ревность (в разумных пределах, разумеется).

Глава 10

Горькие шипы сладкой любви

О любви сочиняют поэмы, ее превозносят, о ней спорят. Взаимоотношения женщины и мужчины – чуть ли не ключевой вопрос в каждом обществе. И даже наименее романтичные из нас в глубине души верят, что взаимное чувство есть истинный ключ к счастью. Увы, увы. Святая наивность. Ничто другое не предоставит вам более обширных возможностей для психоподавления, манипулирования другим человеком. Если вы кого-то любите, подавить вашу волю ничего не стоит.

А далее на первый план выходит эротика. Эротическое психоподавление известно с древнейших времен. Оно элементарно как дважды два четыре. Иные хитрые дамы могут получить от партнера все, что угодно, попросту отказывая в близости под благовидными предложениями. Здесь, конечно, о любви речи нет. Но объект манипулирования об этом не догадывается, или догадываться не желает. Какие же доводы чаще всего приводят женщины в “оправдание”?

“Ты не заслужил!”. Да-да, иногда мужчине прямо в лоб говорят, что он обязан выполнить ряд условий. Купить любовнице норковую шубу, грубо говоря. Пообещал пойти завтра в магазин за обновкой? Отлично, теперь можно и удовлетворить его сексуальные потребности. В результате, у бедняги, который связался, по сути, с шантажисткой, вырабатывается условный рефлекс, не хуже, чем у собаки Павлова. Будет шубка, колечко или духи, значит, будет и бурная ночь. А на нет и суда нет. Такая вот слегка замаскированная проституция.

Помню, как был шокирован, узнав по секрету от приятеля, что жена за занятия любовью всякий раз берет с него кругленькую сумму! “И уж тогда, – хвастался друг, – отработывает на полную катушку!”. Маразм? Маразм! Но, к своему удивлению, в последнее время я слышал о подобной практике во многих российских семьях...

“Голова болит, и, вообще, я устала”. Такое, конечно, иногда в любой семье случается. Женщина тоже человек, в конце концов, и тоже имеет право на отдых. Какой ей смысл себя пересиливать? Но, увы, частенько внезапные головные боли у любимой разыгрываются, когда она дуется на милого. И дуться она будет до тех пор, пока ее желание не будет выполнено.

Муж с женой идут по зоопарку, мимо клетки с гориллой. Вдруг горилла просовывает лапу между прутьев, хватает жену, затаскивает ее в клетку, и, срывая с нее одежду, пытается овладеть этой женщиной.

Жена, смотрит с мольбой на мужа:

– Помогите! Спасите!

Муж, спокойным тоном:

– А вот ты теперь ему и объясни, что у тебя голова болит, что ты только что с работы пришла...

“Хорошо, но только не в этой жуткой позе”. Иной раз отказать полностью не получается. Есть мужья, который и по физиономии чересчур упрямой супруге дать могут, или придумать иное, не менее чувствительное наказание. В семьях, где царят варварские нравы, женам приходится хитрить. Женщина может сделать вид, что не испытывает оргазма и отказать от позы, которую любит партнер и мало ли что еще придумать. В любом случае, удовольствие будет наполовину испорчено, чего и требовалось добиться. Ну а если упрямый муж или любовник сдастся и наобещает с три короба? Тогда ему, разумеется, гарантируется райское наслаждение, и все пожелания немедленно выполняются. Очень напоминает детскую игру в “горячо-холодно”.

Не удивляйтесь, женщины, которые привыкли такими способами добиваться своего, умеют подавлять собственные желания. Определенным натурам, как известно, секс как таковой, в принципе, не требуется. А если данная дама еще и имеет склонность к истерикам и

выяснению отношений, можно лишь посочувствовать тому, кто окажется с ней рядом. И посоветовать ему, быть настороже.

Разумеется, не на сексе едином держится любовный союз. Есть ведь и такие вещи, как привязанность, нежность, потребность в заботе о любимом/любимой. И если кто-то задастся целью расшатать психику близкому человеку, он добьется этого быстро и без проблем.

Опять-таки, подобные способы воздействия применяют в основном женщины. Что, впрочем, не значит, что милые дамы сами полностью защищены от подобного рода психоподавления. Как говорится, между истеричкой женского или мужского пола особой разницы нет.

Как правило, у мастеров данного типа воздействия на чужую психику семь пятниц на неделе. Сегодня ваша любимая бурно выражает свои чувства, страсть ее кажется неподдельной. А завтра она холодна, равнодушна, демонстрирует свое безразличие. Хорошо, если скандалы на пустом месте не закатывает. И все это – без всякой видимой причины. Вполне естественно, что вы немедленно начинаете чувствовать себя виноватым. Пытаетесь выяснить, что ее величеству не понравилось. И даже просите прощения без всякой на то причины. То есть покорно пляшете под дудку истеричной дамочки.

На первых порах в такой ситуации рекомендуется сделать вид, что вы решили от объекта страсти отдалиться, а то и вообще любимую покинуть. Эффект гарантируется: охи, вздохи, рыдания и клятвы в любви до гроба. Однако если на деле вы влюблены по уши, такое поведение не поможет. Женщина быстро поймет, что вы играете с ней в ее же любимую игру, и быстренько примет меры. Да и в любом случае, как только милая снова почувствует что вы “на крючке”, все повторится по прежнему сценарию. И так – до бесконечности.

Знаю даму, сменившую уже трех мужей. Причем из каждого она умудрилась “выкачать” кучу денег, подарков, поездок за границу и много чего еще. А одного и вовсе довела до сердечного приступа. Что только не делали бедняги! Выполняли малейшие прихоти, чуть ли не молились на эту садистку. А все потому, что она знала толк в любовном манипулировании. А когда качать из очередного мужа было уже нечего, она подавала развод и “подключалась” к новому партнеру.

Замечу, что для супругов постарше секс уже не имеет особого значения. Но в арсенале у капризной жены найдется еще немало штучек: от банального скандала до “внезапного обморока”. Иные мастерицы имитировать плохое самочувствие и в самом деле бледнеют, краснеют, холодеют, закатывают глаза и все такое прочее, обладая при этом здоровьем олимпийского атлета. Мужу остается только нестись на всех парах выполнять любую женину прихоть: “А вдруг что случится? У нее же сердце слабое...”. Да и мужчины среднего возраста, как известно, вообще любят покой куда больше всяких неожиданностей. Некоторые открыто говорят, что лучше оставаться под каблуком у жены, чем каждый день участвовать в изнуряющих скандалах.

О зеленоглазом чудовище – ревности написано многое. Но существует особая разновидность этого чувства – ревность спровоцированная. Вы наверняка не раз наблюдали набившую оскомину сцену: девушка, пришедшая на вечеринку с приятелем, активно строит глазки самому симпатичному парню в компании, в то время как ее спутник от злости чуть на стенку не лезет. Из этого вовсе не следует, что скоро последует разрыв. Девушка, скорее всего, действует умно и осознанно: поднимает себе цену в глазах партнера, попутно заставляя его пересмотреть собственное поведение. Мол, будь пай-мальчиком, а то та-акую девушку потерять можешь! Ты только посмотри, как мной все любят! Вообще, заставить партнера ревновать не просто, а очень просто. Вот какие приемы применяют “шантажистки от любви”.

Воспоминания о принце. Больше всего мужчины ненавидят, когда женщина начинает припоминать прошлых любовников. И не зря! Имена прежних мужчин служат основой для особого рода шантажа: посмотри, меня всегда хотели! Что-то сделаешь не так, и я в полминуты найду тебе замену! При этом партнеру перечисляются все лучшие качества бывших мужей и

любовников: сила, богатство, красота, умение доставить удовольствие в постели. На логичный вопрос: “Что ж ты с ним рассталась?”, следует таинственный ответ: “Нас разлучила судьба” или “Я боялась, что жизнь меня накажет за слишком большое счастье”.

Игра с огнем. Если ревность стараются вызвать в конкретной ситуации, “третий лишний” может знать, а может и не знать, что является статистом в чужой постановке. Женщина выбирает объект без колебаний и старается сосредоточить внимание своего мужчины именно на нем. Ну, а если “статиста” под рукой вовремя не окажется? Для дамы с богатой фантазией это не проблема! Достаточно организовать “подозрительный” разговор по телефону в присутствии мужа. Воображаемый соперник – худший ночной кошмар любого мужчины. Ведь реального “подозрительного красавчика” можно как-то от жены отвадить, высмеять, наконец, самому поверить, что он не в ее вкусе. А неизвестного противника воображение ревнивца немедленно наделяет всеми возможными достоинствами. Даже когда речь идет о бывших любовниках, можно попытаться обесценить их достоинства в глазах милой. А как показать дурную сторону человека, которого себе даже не представляешь?

Обещание уйти. Иногда женщина применяет обыкновенные угрозы. Мол, если ты не будешь таким, каким я хочу тебя видеть: щедрым, добрым, сильным, нежным, я от тебя уйду. Вызывая у любимого страх и чувство вины, партнерша легко добивается исполнения всех желаний.

Весь ужас в том, что для многих истеричек и неуравновешенных натур подобного рода общение с любимым часто становится нормой. Они без конца сравнивают партнера с окружающими и громко заявляют ему о результатах.

● “У тебя все не так. Ты не сильный, не щедрый, не такой уж красивый, не такой уж умный. Скажи спасибо, что я тебя терплю, жмота и урода”.

● “Ты не такой, как все. Хороший, красивый, умный, замечательный. Пожалуйста, не опускай планку, всегда таким оставайся, не жадничай, не ревнуй... И будь добр, выполни мою просьбу!”.

● “В моей жизни было столько ошибок. Я так боюсь в тебе разочароваться. Докажи, что это не только мое воображение. Ты такой замечательный, я тебе воздвигла пьедестал, теперь не упади с него!”.

● “Ты достоин большего! Я сделаю из тебя настоящего мужчину. Ты и сейчас хорош, а со мной станешь еще лучше. Держись за меня!”.

Варианты неисчислимы. Но, будьте уверены, арсенал шантажисток богат. А когда такие женщины становятся женами, в их руках появляется еще более мощное оружие. Классика семейного манипулирования – приступы плохого самочувствия. Скандал – вещь шумная и накладная. Чувство собственного достоинства супруга может внезапно взгреть, и тогда он попросту хлопнет дверью. А вот ипохондрия – вариант беспроектный (если, конечно, муж – не профессиональный медик). Всякого рода “обмороки” и “приступы” как по волшебству меняют отношение супруга к спорным вопросам. Годиться все: сердцебиение, учащенное дыхание, боли, спазмы... И никакая “скорая” или профессор с мировым именем не убедят жертву приступов, что здоровье у нее железное. Потому что она сама не желает в это верить. Ведь пока она “хронически больна”, муж будет покорно стоять на задних лапках. И уж конечно “жестоким” врачам не поверит сам несчастный муж, резко возгорающийся любовью при малейшем недомогании милой. Он будет с завидным упорством попадаться на одну и ту же приманку.

Да и как не попасться? “Потренировавшись” в течение нескольких лет, жена обычно приучается в совершенстве управлять собственным организмом, порой даже не совсем осознанно: в нужный момент резко бледнеет или краснеет, начинает задыхаться, чувствует, как холодеют руки и ноги. Постепенно жена делает из мужа невротика, который постоянно

боится за ее драгоценное здоровье. И вечно чувствует себя виновным в малейшем ее недомогании.

Знаю даму, которая с детства страдает пороком сердца. Впрочем, болезнь не так уж сильно мешала ей наслаждаться жизнью в студенческие годы. Однако родители над своим сокровищем тряслись всегда. И когда она выходила замуж, отец особо просил жениха “скрасить нелегкую жизнь доченьки”. Муж был безумно в нее влюблен и выполнял все прихоти. Тем более, что при малейшем его несогласии, у нее начинало болеть сердце, “а это ведь так опасно”. Требования женоушки росли год от года, и муж выбивался из сил на работе. Итог был прост: бедняга-муженек скончался от инфаркта, а дама вышла замуж второй раз и до сих пор жива и практически здорова.

Еще один распространенный вариант семейного манипулирования: спекуляция на детях. Или родителях, друзьях, домашних животных... Объект не важен, важно внушить нехорошему супругу чувство вины и стыда, используя третье лицо. Я, мол, не о себе забочусь, но подумай, что будет с нашими детьми, если ты уйдешь. Тут возразить нечего, дети – святое. И если мужа и так бросать семью не слишком тянет, этот “последний” аргумент вполне может сработать. Чего и требовалось добиться.

Как видите, способы манипулирования неисчислимы. И о них надо помнить. Ведь, как известно, у любви, как и у розы, есть шипы.

Глава 11

Интим на продажу

Казалось бы, “любовь за деньги” самое что ни на есть благодатное поле для всех видов манипулирования. Девушки-консуматорши, “разводящие” на очередной коктейль посетителей баров, проститутки, привлекательные дамы в поисках мускулистого спонсора – все они в совершенстве владеют искусством психоподавления. Почему же многие их штучки мужчины принимают за чистую монету? Загадка из загадок...

Спонсорство в наше время частенько превращается в чуть более приемлемый для некоторых вариант проституции. Когда учитываются не столько интеллектуальные и тому подобные “параметры” избранной красотки, сколько эстетические и сексуальные. И “крючок” дама закидывает в очередном объявлении, не забыв указать все, от цвета глаз до объема груди (даже так!). Собственно говоря, это практически открытый призыв. И, как правило, весьма успешный! Согласитесь, на объявление типа “Красивая длинноногая блондинка без сексуальных комплексов ищет спонсора” или (вариант наоборот) “Молодой человек спортивного типа познакомится с женщиной бальзаковского возраста без материальных затруднений” ответят достаточно быстро. Важно будет только не прогадать и выбрать достаточно щедрую кандидатуру.

Проститутки в буквальном смысле кормятся за счет мужских комплексов, и знают массу хитрых приемчиков. Вот лишь некоторые волшебные фразы, легко и непринужденно открывающие мужские кошельки:

● “Ты необыкновенный. У тебя же все есть, я такую шикарную тачку в первый раз вижу. Да и квартирка классная. Могу поспорить, что ты и в постели король”.

● “Я бедная студентка, стипендию не платят, мама больная, а у меня еще два младших брата. Сейчас на бухгалтерские курсы хожу, но за них тоже платить нужно...”

● “Возьми нас двоих, дешевле будет. Прямо сейчас согласишься – тогда со скидкой”.

● “Ты – крутой. Прямо как в американском кино. Докажи, ты и в самом деле такой мачо, или как?”

● “Мне всегда что-нибудь любовники дарят, колечко там, например, а один раз щенка подарили породистого. А ты что дашь?”

● “Я тебе такие штучки покажу, на седьмом небе от счастья будешь!”

● “А слабо меня к себе пригласить?”

А результат? Для одного – приятная ночка, для другой – неплохой заработок...

С консуматоршами дело обстоит еще проще. Здесь дело в извечном конфликте интересов. Цены в барах неслыханные и разумный, и пока еще относительно трезвый клиент, зайдя туда, обычно собирается приятно провести вечер, посасывая один-единственный коктейль. Такая ситуация ничуть не устраивает владельцев заведения, чья цель: продать побольше горячительного. И вот рядом оказывается милая девушка, общительная и симпатичная, которая немедленно завязывает с клиентом беседу. Ну, как ее не угостить? А затем, поговорив с ней за жизнь, не заказать себе еще пару напитков. Дама будет сочувственно слушать, согласно кивать, а коктейли ваши тихонько выливать в кадку с пальмой за стулом, иначе при ее работе и спиться недолго. Что будет делать эта девушка?

● Проявлять максимум внимания к данному клиенту и больше – ни к кому вокруг, что непременно будет ему льстить.

● Расхваливать его имя, профессию, интересы, внешность, все, что угодно.

● Сопереживать, сочувственно выслушивать рассказы о жизненных проблемах.

● Называть его щедрым, рассчитывая на ответный жест в виде заказанного напитка. Намекать на свою несчастную жизнь бедной “девушки из бара”.

● Кокетничать, заводить интимные разговоры на эротические темы, вплоть до поглаживания руки и легкого провоцирования ревности.

Результат налицо: в данном баре клиент оставит куда больше денег, чем рассчитывал... А девушка получит некоторую “премию” за удачную раскрутку.

Глава 12

Бои без правил в телестудии

За последние 23 года я принимал участие в качестве эксперта в 200 ТВ передачах: «Право голоса», «Прямой эфир», «Пусть говорят», «Слово за слово», «Про жизнь» «Лолита. Без комплексов», «Принцип Домино», «Времечко», «Про деньги», «Большой обед», «Участок», «Доброе утро», «Малахов +», «Город женщин», «Зеркало жизни», «Вечер с Кеосаяном», «Будь Здоров», «Не спящие в городе» Канал Домашний, «Ночной молодежный канал», «Реальное время», Первый образовательный канал. «Нить Ариадны». Участвовал в словесных поединках с самыми разными оппонентами и по самым разным темам.

Накопленный опыт своих выступлений и опыт многих интересных, ярких экспертов и гостей позволил собрать уникальную информацию, как успешно вести словесную дуэль в рамках телевизионных передач. На телепередачах бывали депутаты и чиновники, ученые и артисты, врачи и военные, предприниматели и сотрудники МВД, адвокаты и спортсмены, шоумены и священники. Многие из них демонстрировали не только знания и опыт, но великолепное владение приемами словесной дуэли. И сами ведущие умело использовали навыки словесной пикировки

Телевизионные передачи все чаще используют формат Ток шоу: приглашают сразу нескольких экспертов с разными точками зрения по обсуждаемой теме. Естественно идут бурные споры, нередко переходящие в словесную дуэль. Иногда сами ведущие просят гостей выступать максимально активно и перебивать других выступающих при этом и сами могут задавать провокационные вопросы. Вам могут внезапно задать вопрос или попросить высказать свое мнение.

Если вас пригласили выступить на телешоу в качестве эксперта, то необходимо хорошо подготовиться. Узнать какая тема передачи, и какова ваша роль: за или против. Как примеры: за целителей или за психологов, за разрешения оружия или против, за разрешение проституции или против.

Специфика выступления телепередаче такова: вам дается минимальное время на выступление и вы должны четко сформулировать ваш тезис и привести убедительные аргументы.

Подготовка к выступлению

- Узнайте тему выступления и вашу роль.
- Какие будут обсуждаться вопросы?
- Посмотрите информацию в Интернете по теме передачи
- Сформулируйте свои тезисы и подберите весомые аргументы, интересные случаи.
- Подумайте, какие вы дадите ключевые сообщения. Как лучше подать себя?
- Настройтесь на доброжелательную волну. Это не драка, не научная дискуссия, это телепередача.

Для большей художественности выступления, используются случаи лучше из своей жизни, цитаты известных людей, аналогии, метафоры, притчи и анекдоты. Даже если вам и не дадут много говорить, вы будете чувствовать себя предельно уверенно, если вы хорошенько подготовитесь.

Универсальный алгоритм ответа на вопросы и возражения.

Цель: предельно вежливо и тактично вести дискуссию

1. Внимательно выслушивать оппонента, демонстрируя свое уважение к оппоненту и аудитории

2. Вежливо обратиться к оппоненту желательно по имени, сделав упреждающий комплимент его знаниям, профессионализму, интересным мыслям.

3. «Если вы собираетесь критиковать, то сначала, согласитесь с его точкой зрения:» *«Да есть такое мнение, есть такой подход, можно смотреть и так на проблему и вместе с тем есть другие мнения, аргументы и факты».*

Используя данный алгоритм, вы максимально снижаете сопротивление оппонента, не провоцируя его на конфликт.

Но бывает и так, что от Вас требуется совсем другое: эпатаж и юмор, остроумие и напор, контраст и шок. Передачу нужно сделать живой и яркой, а публику заинтересовать и развеселить, создать провокацию и скандал, используя самих участников передачи.

РЕКОМЕНДАЦИИ. Как вести себя в студии

- Быть собранным. Вам могут в любую минуту задать вопрос.
- Проявлять активность, просить слово у ведущего. Можно просидеть всю передачу и не разу не выступить. Такое бывает.

- Говорить коротко, по существу, Люди не любят многословных, долго и нудно выступающих ораторов

- Говорить громче и эмоциональней, чем обычно.

- Приводя тезис, обоснуйте его аргументами. Покажите, что вы эксперт.

- Не стесняйтесь использовать: метафоры, аналогии, сравнения, красочные примеры. Телезрители лучше запоминают не философские рассуждения, а яркие примеры.

- Просить оппонента высказывать не только мнения, но приводить и факты

- Просить оппонента конкретно отвечать на ваши вопросы

- Не давать себя перебивать «Дайте мне договорить», «Я не перебивал вас, поэтому прошу не перебивать меня».

- Уходить от оправданий.

В случае откровенных нападков на вас, используйте приемы словесной дуэли (см. главу 1)

- Черное – белое

- Доведение до абсурда

- Вопрос на вопрос

- Жесткий отказ

Помните, на вас смотрит большая аудитория телезрителей, формируется ваш имидж. Как произвести на зрителей выгодное для вас впечатление?. Демонстрируйте не только свой профессионализм, знания, но и активность, бойцовские качества, остроумие, непосредственность, юмор и умение держать психологический удар. Покажите что вы не просто эксперт, но вы еще практик. Давайте советы, рекомендации, варианты решения в пределах вашей компетенции. Будьте оптимистичным и доброжелательным, и аудитория оценит вас по достоинству. Не забывайте шутить и смеяться, если позволяет формат передачи.

Не секрет, что в споре далеко не всегда побеждает правый. Выигрывает тот, кто поднатерел в искусстве словесной дуэли. Чтобы одержать верх, не обязательно приводить самые веские аргументы. Существуют десятки приемов, которые даже самого уверенного в себе оппонента способны выбить из седла. Именно поэтому следует всегда о них помнить, и оказывать

сопротивление психологическим атакам. Вот варианты наиболее распространенных приемов и возможные варианты защиты:

Из черного – белое. Одному из первых лиц страны журналист задает вопрос:

– У нас какая – то затхлая политическая атмосфера. Почему?

Первое лицо оптимистично отвечает:

– Да это и есть демократия. Каждый может высказывать свою точку зрения

На другой конференции. Задают вопрос другому первому лицу

– Из нашей страны каждый год уезжают десятки тысяч молодые люди работать на западе, Ваше мнение:

Первое лицо уверенно отвечает:

– Хорошо, что они востребованы, значит, их хорошо научили, значит у нас отличная высшая школа

Как вариант приема Черное и белое прием **Смягчение**. В этом случае высказывания оппонента чуть смягчаются

– В стране тотальная коррупция

– У нас уже цивилизованная коррупция

– В нашей стране отсутствует демократия

– У нас турбулентная демократия

Туман. Оппонент использует сложные теории и слова, незнакомые собеседнику. Если постесняетесь переспросить какое слово, что означает – вас мгновенно обведут вокруг пальца. Споря об экономических, философских, религиозных и тому подобных вопросах, хитрые оппоненты нередко используют понятия, определение которых до конца неясно.

Кто может четко сказать, что такое, к примеру, «подсознание», «единое информационное поле», «справедливость»? Это слова используют все, кому не лень, однако они, по сути, неконкретны. Точно также, споря об экономике, можно говорить об индексе Доу-Джонса – при условии, что оппонент плохо понимает, что это такое.

Защита: требовать объяснений, что оппонент собеседник имеет в виду,

Наскок. Оппонент тараторит, словно пулемет, а его мысли сменяют друг друга так быстро, что понять, о чем, собственно, идет речь, нет никакой возможности.

Защита: просить оппонента четко сформулировать его тезис, его предложения.

Домыслы. Их цель – перевести спор в сферу обличения, которое к сути проблемы не имеет никакого отношения.

– Вы говорите так потому, что этого требует Ваше положение. На самом же деле, Вы думаете по-другому...

– Вы говорите так потому, что вы чиновник (депутат, врач, священник...). Вы просто не хотите критиковать коллег (нарушить профессиональную этику, выносить сор из избы...)

Защита: перевести спор в плоскость обсуждаемой темы

«Чтение мыслей». Оппонент использует риторические вопросы, также основанные на домыслах – для отведения возможных подозрений.

– Может быть, Вы думаете, что я вас уговариваю? Вы ошибаетесь!

- *Может быть, Вы думаете, что я вас боюсь?*
- *Может быть, Вы надеетесь, что я об этом не скажу?*
- *Может быть, Вы сомневаетесь в том, что я говорю?*
- *Может быть, Вы переоцениваете свою точку зрения?*
- *Может быть, Вы излишне самоуверенны (подозрительны, оптимистичны, романтичны, циничны...)?*

Защита: спросить его: «Вы что экстрасенс и можете читать чужие мысли, «Вы свои мысли принимаете за мои»,» Это ваши домыслы»

Ярлыки Бездоказательная оценка. Она, как правило, однозначна и не содержит никаких рациональных доводов.

– *Это все ерунда, банальности! Это общеизвестно!*

: *«На одной из телепередач маститый историк представлял свою теорию:*

– *Существует два вида цивилизации – морская и сухопутная. Им соответствуют Америка и Россия...*

Оппонент его на этом срезал:

– *Давайте, мы не будем обсуждать ваши домыслы, а сразу перейдем к нашему вопросу...».*

Защита: Просить привести конкретные аргументы

Многозначительная недосказанность. Оппонент тем самым намекает, что мог бы сказать больше, но, по определенным причинам, предпочитает промолчать.

– *Существуют определенные круги (силы, люди, финансовые и политические структуры, тайные общества, союзы...) – разве вы о них не знаете?*

– *Вы прекрасно понимаете, о чем идет речь...*

– *Вы понимаете, что я имею в виду...*

– *У меня 4 чемодана компромата ...*

– *У меня есть документы, мнения очевидцев, факты...*

Защита: просить оппонента озвучить «секретную» информацию

Ссылка на авторитеты. Оппонент использует «авторитеты», которые в данном случае, на деле не могут служить для подтверждения или опровержения аргументов в споре. Если он замечает растерянность в глазах собеседника, то «добивает» его:

– *У меня такое чувство, что эти имена вам ничего не говорят. А ведь это – классики!*

Кто только не идет в ход: и Конфуций, и Лао-Цзы, и Сократ, и Диоген, и Ленин, и Сталин, и Фрейд... Нечего и говорить, что приводимые цитаты редко имеют прямое отношение к спору – скорее всего эти слова произносились в другое время, в другой культуре и по совсем иному поводу.

«В мое время использование авторитетов было особенно можно в психиатрии – это считалось правилом хорошего тона. Даже маститые врачи без конца ссылались на Майера Гросса, Кречмера, Блейлера, Ганнушкина – и к месту, и не к месту.»

Защита: сказать, что данное историческое лицо говорило в другое время и по другому случаю и его высказывания не могут быть аргументом.

Неприемлемые доктрины. Оппонент стремится (без всяких доказательств!) подвести идеи под неприемлемые идеи, теории или идеологические установки.

– *Ваше заявление утопично (реакционное, попахивает нацизмом. Большевизмом, фашизмом, неонацизмом, антипатриотизмом, ксенофобией, цинизмом и т. п.)...*

Защита: просить его привести аргументы, а не мнения

«Подмазывание». Оппонент не скупится на лесть в адрес собеседника, параллельно приводя свои аргументы, чтобы ослабить возможную критику в свой адрес. Все произносится с ровной, «сладкой» интонацией.

Защита, поблагодарить за комплименты и перейти и к существу вопроса

Кто ты? Принижение собеседника. Прямая противоположность предыдущему приему. Оппонент стремится «перейти на личности», уводя участников спора от обсуждения сути проблемы.

– *Как, Вы это не читали? Так о чем тогда с Вами говорить?!*

– *Какое у вас образование? А рабочий стаж? Есть ли у вас научная степень? Есть ли у вас практический опыт?*

Защита: спросить оппонента, какое это имеет отношение к обсуждаемой теме

Ирония. Используется, когда спор, по той или иной причине, невыгоден оппоненту.

– *Извините, но Вы говорите вещи, которые выше моего понимания...*

– *Вы говорите странные вещи...*

– *Вы мыслите штампами, стереотипами...*

– *То, что вы сейчас сказали, и пятилетнему ребенку понятно...*

Защита: просить оппонента перейти от мнений к фактам

«Слово чести». Позволяет оппоненту повысить психологическую значимость собственных доводов: какая-то мысль выделяется особо (доверительно), как будто все предыдущие были менее откровенными и верными.

– *Я вам сейчас прямо (откровенно, честно) скажу... Я вам авторитетно заявляю...*

– *Да вы не о том спрашиваете! А я вам сейчас скажу главное...*

– *Честно говоря...*

– *Я вам открою один секрет...*

– *Вы меня вынудили сказать вам правду...*

Защита: Сказать, что вы не сомневаетесь в его порядочности, но пусть приведет аргументы

Смена ярлыка. Оппонент подбирает слова определенным образом, зная, как они повлияют на отношение собеседника к проблеме – что в дальнейшем помогает ему повлиять на ход спора: скажем, вместо слова «духовенство» говорит «попы» и т. п.

Есть и другие варианты:

Чинчиши, коррупционеры, сотрудники министерства-профессионалы

Ум, честь и совесть = «коммуняки»

Банда политиканов = серьезная партия

Интеллигенция = бездельники, подлые умники

Серьезная оппозиция = эти оранжевые

Несистемная оппозиция = хомячки

И т. п.

Защита: сказать оппоненту, что это его частное мнение

Скрытый гипноз. Оппонент использует обороты речи, которые действуют на собеседника на подсознательном уровне.

– Все здравомыслящие люди видят, что....

– Как человек умный (реалистичный, трезво смотрящий на жизнь, живущий в двадцать первом веке, с большим опытом, образованием), как профессионал Вы не можете не согласиться, что...

Защита: сказать, что именно потому, что вы как умный. Знающий, профессионал с его тезисом не согласны.

Соотношение теории и практики. Стараясь сбить собеседника с толку, оппонент постоянно намекает, что – то, что хорошо в теории, часто неприменимо на практике.

Защита: сказать, что в основе любой серьезной практики есть теории

Ловушка. Психологический прием в чистом виде: в адрес человека высказывается нелицеприятное замечание (критика бывает достаточно жесткой), сразу, после чего ему задают вопрос. Вся энергия собеседника в этом случае уходит на оправдания, а на разумный ответ сил уже не остается.

Защита: требовать от оппонента говорить короче и четко сформулировать тезис или вопросы

Слаб человек. Оппонента провоцируют на ошибку, намекая на слабости, общие для всех людей.

– Вы что в детстве не крали мелочь из кошелька у родителей?

– Вы никогда не предавали?

– Вы даже в мыслях не изменяли жене?

– Разве у вас никогда не было желания убить своего обидчика?

– Разве вы никогда не делали ошибок?

– А вы никогда не мечтали о чем-то асоциальном (например, украсть миллион)?

Защита: Сказать оппоненту, что это его домыслы, или возможно его комплексы по Фрейду

Болевые точки. Более жесткий прием, ориентированный на конкретного собеседника.

– А почему Вы пошли в МВД? Вы хотели получить власть, поднять свое положение, преследовать людей?

– А почему Вы пошли в артисты (в певцы)? Вам захотелось дешевой славы?

– А почему Вы занимаетесь психологией? У вас у самого неполадки с психикой, скрытые комплексы?

– А почему Вы пошли в бизнес? Вы – жадный, хотите иметь много денег?

– А почему Вы пошли в журналисты? Хотите писать о людях гадости?

– А почему пошли в политики, захотели власти?

– Что же ты психолог, а сам себе не поможешь?

– Что же ты – артист, знаток человеческих душ – а сам живешь непонятно как?

Защита: сказать, что не надо вам ставить диагнозы и заниматься дешевым психоанализом

Да есть проблемы, но мы с ними боремся

Оратор признает проблемы, но все под контролем, идет неустанная работа с ними

– *Да коррупция есть, но мы активно боремся с ней, А что делаете вы, только говорите и критикуете*

Защита: спросить оппонента привести примеры, что конкретно делается

Доведение до абсурда. *Вспомним, как Михалков иронизировал по поводу лозунга правых сил: «Они говорят, будем жить как в Европе? А почему не как в Японии? Да вы представьте себе: едет по тундре чукча на оленях и видит такой лозунг. Ну и о чем он ему скажет?» Как на такое отвечать?*

Защита, сделать комплимент юмору оппонента, и попросить привести серьезные аргументы.

Объективные причины. *Почти анекдотичный аргумент демократов: «Думаете, дефолт произошел из-за реформ? Нет, из-за отклонения от курса реформ! Почему отклонились? У страны были серьезные проблемы!».*

Защита: Привести свои тезисы и возражения.

Заявление о праве на ошибку

«Не ошибается тот, кто ничего не делает

«Мы шли по новому пути, поэтому делали ошибки

«Да, мы ошибались, но мы старались мы делали. А вы

Защита: спросить, не слишком ли высокая цена ошибки, что было сделано для ее исправления

Перевод стрелки с частного на общее:

«Наши методы лживы? А что делать, если вообще весь народ в России лжив?».

«Коррупция есть во всех странах, Везде берут взятки чиновники. Мы не исключение

Защита: просить оппонента обсуждать конкретную ситуацию

Использование сверхидей, перемена точки зрения:

Критикуя оппонента, говорится о сверх идее, высшей ценности

«У России особый путь»,

«У нас есть своя миссия в мире»

«Мы все делаем ради целостности страны, чтобы избежать гражданской войны»

«Да, мои фильмы финансировал олигарх. Ну и отлично, что кто-то может оплатить дело полезное для России. Ведь Россия – это святое! Я и в Думу иду только для спасения России, вы только посмотрите, кто туда пролезть норовит!».

Обращение к «святому» – любимейший прием отечественных политиков. В роли самого драгоценного может выступать Конституция, обороноспособность страны, демократия, религия, реформы, армия, флот, ветераны, старики, дети... И вот уже известный режиссер громко заявляет: *«Как в 1941 году художники и артисты шли в ополчение отечество защищать, так и я иду в Думу защищать Родину». Против такого сработать может только откровенное разоблачение. И то, не факт, что подействует.*

Защита: сказать, что вы поддерживаете его ценности, но просить обсуждать тему выступления

Лесть, комплименты оппоненту. «А ваше кино, ваши книги, ваши картины, ваша музыка мне очень нравится!», – и все, противник обезоружен. Нельзя же поливать грязью человека, который только что тебя похвалил. Самые умные политики никогда не ведут разговор на повышенных тонах, а, напротив, стремятся завоевать симпатию оппонента.

Защита, благодарить за комплименты и настаивать на своем тезисе.

Контр вопрос вместо ответа на вопрос. «А где вы были, когда... (брали Белый дом, в Москву входили танки, пропали все сбережения россиян, горело Подмосковье и далее по списку)?» – беспроигрышная комбинация. Тем более, если оппонент в этот момент отсиживался за границей, а не летел строить баррикады или тушить пожар. Еще один хитрый ответ на критику: «Я был не прав? А вы чтобы сделали на моем месте?».

Защита: попросить оппонента сначала ответить за заданный вами вопрос

Иллюзия субъективного восприятия. Случай из жизни (и не единственный): «ТВ показало, что я кого-то бил? А как это выглядело? Да это ж был монтаж, белыми нитками шитый!», «Это провокация, шантаж, журналисты заангажированы».

Защита, сослаться на источники информации, свидетелей и его желание скрыть информацию. Можно сказать, что все лгут, только он говорит правду

Жизнь не стоит на месте и в последние год оппоненты на Ток шоу стали чаще использовать следующие приемы.

Обвинения в продажности, материальной заинтересованности

Продажность – страшный грех, Почему не обвинить в этом оппонента?

«Вы отработываете деньги Совдепа, специальных фондов ЦРУ»

«Вы лоббируете интересы транснациональных корпораций»

«Вы купили журналистов», Вы купили телевидение»

« Вы продажный, продажный...»

«Ваша партия – проект кремля»

Вы куплены моими конкурентами, завистниками врагами нашей страны народа России

Защита: требовать от оппонента, привести факты

Выбора не было, Могло быть хуже.

– Если бы мы не провели приватизацию, пусть не правильно, случилась бы гражданская война. Россия утонула бы в крови.

– Вы вынуждены были пойти на непопулярные меры, другого выхода не было

Защита: Требовать оппонента привести аргументы, а не мнения, говорить, что могли быть другие варианты

Объективная ситуация. Упор делается на то, что реальность вносит свои коррективы в наши планы, схемы, предложения и чтобы не предлагал оппонент, это все теории

– Это не мы такие, это жизнь такая

– Хватит фантазировать, посмотрим на суровую реальность

– Будем реалистами....

– Давайте посмотрим правде в глаза....

– Прислушайтесь к голосу разума...

Защита: Согласиться, да реальность вносит свои коррективы, просить оппонента, дать конкретные предложения

Ужасное будущее. Прямое или косвенное запугивание ужасным будущим, если сделать так, как предлагает оппонент

В конце одного ток шоу, ведущий глубокомысленно подвел итог:– *Я прожил долгую жизнь и много повидал. Власть всегда по определению плохая, но я заметил, что все перемены ведут только к худшему.*

Примеры:

– *Если мы сейчас будем пересматривать итоги приватизации, то мы спровоцируем гражданскую войну, не раскачивайте лодку. Мы все в одной лодке.*

– *Вы что хотите повторить 17 год, 37 год, революцию или репрессии*

– *Вы хотите развязать гражданскую войну*

– *Вы подумали о будущем своих детей, Им нужна стабильность, а стабильность может гарантировать только....*

Защита: сказать, что это его мнение и есть другие мнения. Будущее многовариантно.

Ссылка на гнетущее прошлое. Настоящие проблемы берут свои начало из прошлого, поэтому их так трудно искоренять.

Реплика телеведущего:

– *Коррупция это родимые пятна тоталитарной советской системы и с ней предстоит еще долго бороться*

– *Коррупция была еще во времена Гоголя в России*

– *В России всегда воровали*

– *В России всегда пили*

– *В России всегда были династии: царская, красная, коммунистическая, демократическая.*

– *В России всегда была диктатура*

– *Во всем виноваты большевики, Они привели Россию к катастрофе, последствия которой мы разгребам.*

Защита: привести примеры, когда с проблемами наследие прошлого было покончено быстро и успешно.

За народ и по воле народа. Якобы от лица народа делают предложения, предлагают решения, которые выгодны самому оппоненту

– *Мы за народ и поэтому предлагаем...*

– *Народ хочет, чтобы было...*

– *Народ знает, что мы за него...*

– *Народ не обманешь, поэтому он поддерживает нас...*

– *Мы боремся за интересы простых людей и поэтому...*

– *Лучшие представители народа за нас*

Защита: это мнение, давайте аргументы, данные опросов

В шутку спросить, а народ в курсе?

Сказать, что вы тоже народ и полномочий ему не давали

Кого вы представляете? Кто ваш электорат? Какие социальные слои? Чьи интересы вы озвучиваете: олигархов, чиновников, маргиналов, сторонников оранжевых революций?

– *Это не весь народ*

- Это незначительная часть народа
- Это все лишь 5–7 процентов электората
- Это не народ, это отщепенцы, это кучка маргиналов.
- Кто вам дал право говорить от лица народа?
- Вы непонятны народу

Защита: сказать, что тех, кого вы представляете, тоже граждане страны

Спросить оппонента, кого представляет он, имеет ли он право говорить от их имени

Нападки на личность оппонента. Цель этого приема спровоцировать оппонента, вывести его и себя, вызвать растерянность, неуверенность, чувство вины, стыда. Как примеры: «Вас видели с мальчиками в бане», «Вы, певичка, поете под фанеру, обманываете людей и стрижете бабло», «У вас лицо злое, вы людей не любите, вас проблемы с мужчинами», «Вы на митинге были вместе с фашистами», «У вас мама сенатор» Здесь важно не тратить время на оправдания, а перевести разговор в русло обсуждаемой темы.

Атаки могут быть в разных направлениях:

- Почему вы лжете?
- Почему вы меня перебиваете. Когда говорили вы, я слушал
- Почему вы злитесь?
- Вы брызгаете слюной
- Почему вы кричите, мы не глухие?
- Почему вы не любите людей?
- Вы один знаете истину?
- Зачем так эмоционально?
- Ответьте на мой вопрос, почему не отвечаете на мой вопрос?
- У нас дискуссия, а не ваша лекция?
- Вы всегда ссоритесь со своими партнерами по партии
- Вы – аскет, вы хотите заставить всех жить, как вы живете
- На фотографии Вы с женой на фоне портрета Сталина
- Защита

Защита: извиниться, если вы вели себя недостойно. Требовать от оппонентов обсуждать не вашу личность, а тему выступления «Что мы обсуждаем меня или судьбу страны?»

Обвинения в кровожадности. Обвинения оппонента в том, что он мстительный, жестокий, кровожадный и придя к власти, уничтожит всех конкурентов.

– Вы аскет и придя в власти, казните не только своих оппонентов, но и своих партнеров по движению в силу политической целесообразности.

Защита: не оправдываться, сказать оппоненту: «Это ваши домыслы»

Давайте по справедливости. Вас убеждают, что это справедливо, не приводя доказательств. Но справедливость это опасный миф

У каждого человека свое понятие о справедливости. То, что справедливо для бомжа – несправедливо для олигарха, что справедливо для продавца – несправедливо для покупателя

– Мы хотим все сделать по справедливости

– Справедливо будет

– Мы за справедливость. **Защита.** Задавайте вопрос: «По чьей справедливости моей или вашей?»

Защита: предлагайте оппоненту использовать объективные критерии.

Приемы смягчения. *«Не надо злиться. Надо объединяться и вместе работать на благо страны. Давайте дружно решать проблему, помогать людям» – любимая фраза продвинутых, молодых и улыбчивых политиков. На фоне общей свары это производит приятное впечатление. Мол, все вокруг грызутся как звери, а я, как образованный человек, предлагаю компромисс. Однако такое предложение вполне может быть и ловушкой.*

Телепередачи это не только дискуссия, это еще и развлечение.

Поиск истины тернист и долг, и слишком упираться в серьезные дискуссии себе дороже, вы будете выглядеть скучным и слишком серьезным. Ведущему и зрителям передача нужна эмоциональная, веселая и динамичная. Шутите, пикируйтесь, расслабьтесь и получайте удовольствие от своих выступлений. как это делают мэтры телеэфира.

Часть 3

Психологическая самооборона на работе

Глава 1

И один в поле воин. Как отвечать на вредные вопросы

На один вопрос дурака не ответит и сотня мудрецов

Однажды я присутствовал на защите кандидатской диссертации в одном из московских НИИ. Защищался мужчина под 60 лет из провинции. Он уже несколько раз проходил защиту и с треском проваливался. Сделав доклад, он начал отвечать на вопросы. Вопросы сыпались как из рога изобилия. Присутствующие на защите, демонстрируя свою эрудицию, нередко задавали ехидные, каверзные вопросы. Мужчина старался, как мог, детально и по существу отвечать на все вопросы. Но вопросам не было конца, публика уже явно издевалась над мужчиной. Раскрасневшись, стирая пот носовым платком, он повернулся к своим плакатам и начал их снимать. Кто-то из зала крикнул: «Вы не ответили на вопрос!».

Он медленно повернулся к аудитории и с отчаяньем бросил: «Да пошли вы на ... с вашими вопросами». В зале наступила гробовая тишина. Председатель чуть слышно обратился к аудитории: «Кто еще хочет задать вопрос? Какие еще будут вопросы?». Зал тягостно молчал. А мужчина продолжал шуршать, собирая плакаты.

«Если вопрос больше нет, считаю собрание законченным» резюмировал председатель. Как ни странно мужчина защитился. Экспертная комиссия целиком проголосовала «За».

Каждый, кому приходилось выступать публично, знает, как важно уметь отвечать на вопросы аудитории, особенно, когда ты к ним не готов, или когда их задают с провокационной целью. Ваше выступление может быть перечеркнуто неудачными ответами. Поэтому многие ораторы боятся вопросов, что мешает им выступать публично. Но вопросы из аудитории великолепно оживляют выступление, создают впечатление дискуссии, диалога. Оратор лучше понимает интересы аудитории, что дает возможность сделать выступление более актуальным и, наконец, демонстрирует профессионализм оратора.

Профилактика работы с вопросами

Опытные ораторы перед основным выступлением задают вопросы аудитории, чтобы наладить контакт и оценить настроение аудитории

«Хорошо меня слышно?»

«Хорошо виден экран со слайдами?»

«Кто, какой профессии?»

«Что их интересует?»

«Когда будем начинать?»

Зная, что аудитория будет сложная, вы говорите: «На все вопросы я отвечу после окончания выступления» или «Я отвечаю на вопросы только после поднятия руки»

Некоторые выступающие приветствуют вопросы из аудитории по ходу выступления, другие только в конце выступления.

Здесь есть свои плюсы и минусы.

Вариант, когда вам задают вопросы по ходу выступления

Плюсы: Вы быстро мониторите ситуацию, что людям интересно, на чем можно развернуться более подробно. Создается живое интерактивное общение.

Минусы: Вас перебивают, вам приходится иногда уходить от темы, вы можете, что то пропустить или забыть сказать.

Вариант, когда вопросы задают в конце выступления.

Плюсы: выступление идет по вашему плану, вам более комфортно, вас не отвлекают

Минусы:

Вы не отслеживаете интересы аудитории. Нет живого общения.

Какую тактику выбрать? Всё зависит от аудитории и вашей подготовки, как оратора.

В некоторых случаях, если аудитория большая, вы заранее просите задавать вопросы в письменном виде. Получив записки с вопросами, вы можете их фильтровать, подбирая те вопросы, на которые есть ответы, работающие на выступление в целом.

Все ситуации с вопросами можно условно поделить на четыре варианта

Вариант первый:

люди в зале доброжелательно задают вопросы по существу и у вас есть четкие ответы.

Вариант второй:

люди в зале доброжелательно задают вопросы по существу, но у вас нет четкого ответа на вопрос по теме выступления

Вариант третий: вместо вопроса участник выступает сам, задает серию вопросов, рассказывает случаи, высказывает мнения, нередко уходя от темы выступления, шутит или курьезится. При этом сохраняя доброжелательное отношение к вам.

Вариант четвертый: вам явно задают вопросы с целью спровоцировать вас, проверить, как вы держите психологический удар.

Как модно сейчас говорить в политике: готовим симметричный ответ. Ваша реакция должна быть адекватной ситуации, а точнее варианту вопросов

Для каждого варианта есть свой алгоритмы ответа

Вариант первый. У вас есть хороший ответ

По всем правилам хорошего тона

- Вы внимательно слушаете вопрос,
 - Вы спрашиваете имя человека задавшего вопрос и обращаетесь к нему по имени.
 - Благодарите за вопрос,
 - Даете позитивную оценку вопросу, Как примеры: «Николай Николаевич, спасибо за вопрос, спасибо за острый вопрос, спасибо за актуальный вопрос, спасибо за важный вопрос
-

● Иногда, имеет смысл дословно повторить вопрос или слегка его перефразировать.

● Отвечаете на вопрос коротко и по существу, при этом обращаясь ко всей аудитории.

Если обращаться только к человеку, задающему вопрос, вы теряете аудиторию

● В конце ответа спросить: «Я ответил на ваш вопрос?»

Вариант второй: От вас ждут конкретного ответа, а у вас, его нет.

В одной ситуации вы говорите прямо: «У меня в настоящее время нет ответа на ваш вопрос, но я постараюсь подготовить ответ и ответить позже».

Можно сослаться на источники, где можно получить ответ на вопрос: книги, журналы, Интернет.

В другой ситуации Вам нужно любой ценой сохранить лицо и вы применяете следующий алгоритм

● Берем тайм-аут, попросив слушателя еще раз повторить его вопрос.

● Повторите его вопрос или перефразируйте. Перефразируя вопрос, вы можете выстроить его так, что он подведет к информации, которой вы владеете.

● Вы можете задать уточняющие вопросы к отдельным словам вопроса, чтобы получить больше информации для своего ответа.

● Озадачьте спрашивающего: «А с какой целью вы задали этот вопрос?». Это помогает сбить спрашивающего (особенно если он не продумал свой вопрос до конца) или заставить его ответить на собственный вопрос самостоятельно.

● «Перелицуйте» вопрос: «Да, ваш вопрос очень интересен, но я вам скажу ГЛАВНОЕ...», после чего вы имеет полное право показать себя во все красе. Очень авторитетный презентатор порой может позволить себе даже немного ироничный ответ: «Да вы не о том спрашиваете! А вот послушайте, что я вам сейчас скажу...».

● Обратитесь к аудитории с позиции «наставника»: «Кто из вас хотел бы ответить на этот вопрос?».

● Спросите задающего вопрос, как бы он ответил сам, Некоторые люди любят сами отвечать на свои вопросы

● Начав отвечать, соскользните на «более знакомую» тему, используя поток ассоциаций.

● По мере возможности, коротко ответьте на вопрос – и сразу вновь зафиксируйте внимание участников на продолжении вашего выступления.

Вы можете начать отвечать на вопрос и перейти к ключевому сообщению вашего выступления или привязать к другим моментам вашего выступления

В свое время Роберт Макнамара (Президент концерна «Форд», министр обороны США и Президент Всемирного банка) говорил: «Никогда не отвечайте прямо на заданный вам вопрос. Отвечайте на вопрос, который вы хотели бы услышать». Очень верное замечание! Если аудитория задает презентатору вопросы, это лишний повод развернуто остановиться на пунктах, не вполне раскрытых во время выступления. Отвечая, якобы, на вопрос, вы всегда сможете плавно перейти к любой теме, которая является актуальной в контексте вашей презентации

Если аудитория не задает вопросы или задают вопросы, не работающие на вашу презентацию, вы можете задавать залу вопросы, нацеленные в ваше выступление, используя следующие формулировки

«Обычно на презентации мне задают вопрос...» ...

«Людей интересует ...»

«Мне прошлый раз задавали очень важный вопрос...»

Помните, что вы хозяин ситуации и ваше право отвечать на вопросы или нет. Если вы не хотите отвечать на вопросы, то вы можете сказать, что не будете отвечать на этот вопрос. «Без комментариев»

Вариант третий. Вопросы как такового нет

Вместо вопроса, выступают сами, рекламируя себя, высказывают свои мнения. От вас не ждут конкретного ответа.

● Если человек начинает выступать и говорит довольно долго, спросите его, в чем вопрос? Что он хочет узнать?

● Если задают несколько вопросов, просить задавать вопросы по одному

● Если высказывают мнения, противоречащие вашему выступлению, скажите, что есть разные точки зрения, подходы, теории, Не пытайтесь спорить с задавшим вопрос и переходите к другим вопросам.

● Если задают непонятные вопросы, то переспрашивайте, уточняйте, что они имеют в виду. Важно понять суть вопроса. Некоторые ораторы, увлекшись темой выступления, не всегда понимают суть вопроса и отвечают не по существу вопроса. Аудитория это понимает и ваш авторитет падает.

Вариант четвертый. Провоцирующие вопросы

От вас не ждут ответа по существу, От вас ждут вашу реакцию на провокацию, сумеете вы держать удар и овладеть ситуацией.

Здесь работает следующий алгоритм

● Вы можете вообще не отвечать на вопросы или, сделав вид, что не услышали или кратким ответом «Без комментариев», помня, что вы имеет право не отвечать на провокации.

● Можно перейти техника словесной дуэли, если вы этого хотите. А почему не покуражится вам?

Какие приемы словесной дуэли здесь уместно использовать?

«Черное – белое»

«Доведение до абсурда»

«Жесткий отказ»,

«Атака встречными вопросами»

« Смена контекста»

Есть еще один вариант. Вы сказать, что вы раскусили провокацию и не хотите терять время на словесную пикировку и готовы отвечать на конструктивные вопросы по теме выступления.

Можно спросить у аудитории, что мы сейчас обсуждаем и интересно это всей аудитории. С учетом, что вам есть, что еще сказать, а время осталось мало.

Если вопросы вас не устраивают, вы можете сказать:

«На все оставшиеся вопросы, я отвечу на перерыве. А сейчас хочу сказать главное..»

Подвести итог выступления или повторить свой главный тезис.

Иногда вам могут задать вопрос «капкан», когда вам предлагают выбрать одно из двух, но и тот и другой ответ будет против вас. Что делать? Искать третий вариант.

Во время ТВ интервью Евгения Примакова (бывший Премьер министр России) спросили: «Вы за арабов или за евреев?»

Евгений Примаков ответил: «Я за интересы России в этом регионе»

Глава 2

«Вредные люди» на выступлениях и что с ними делать?

*Когда болвана учат мудрецы,
Они посев бросают в солощцы,
И как ни штопай – шире, чем вчера,
Назавтра будет глупости дыра!*

Руми

Какими бывают «трудные люди» на выступлениях и что с ними делать?

Болтун. Такие люди любят увлеченно поговорить в аудитории с соседями. Задают много вопросов, нередко перебивая оратора и других участников. Много шутят, говорят на отвлеченные темы. При этом они, естественно, стремятся найти слушателей и собеседников, а потому очень мешают оратору и отвлекают людей в зале. Но их это не волнует, ведь главное для болтунов – «потусоваться».

Что делать? Поможет эффектная пауза. Подождите, пока болтун обратит на вас внимание и спросите: «Я вам не мешаю, когда вы меня перебиваете?». Некоторые болтуны замолкают, другие, взяв тайм – аут, вновь продолжают вести себя по – прежнему. Переходим к силовому варианту

Силовой прием: Спросите у группы: не мешает ли данный человек другим слушателям? Подчеркните, что времени мало, и прерывать выступающего то бишь вас – невежливо.

Можно сказать, когда вы говорил, я вас не перебивал, а слушал, теперь послушайте меня.

Наконец можно просто сказать: «Вы мне мешаете, мне трудно так выступать».

Эксперт. Такой участник чрезвычайно активен и готов выступать по любому вопросу, даже, когда его об этом не просят. Любит перебивать оратора и задавать массу вопросов. Что за этим стоит? Как правило, такие люди имеют достаточно информации по тематике выступления. Возможно, у него есть свой уникальный опыт. Ему хочется привлечь к себе внимание аудитории, прорекламирровать себя, продемонстрировать, что он тоже эксперт, и в ряде вопросов разбирается, чуть ли не лучше выступающего

Что делать? Поблагодарите его за выступления, задавайте ему вопросы и можете даже сделать комплимент (признайте, что он – профессионал). Но при этом напомните о регламенте и попросите вносить конструктивные предложения.

Если человек говорит долго и отнимает ваше время, можно спросить: в чем вопрос?

И просить в будущем четче формулировать вопросы. Нередко эксперты вместо задавания вопросов просто показывают свои знания или приводят мнения других экспертов противоречащие вашей информации.

Что делать? Скажите, что есть разные подходы, мнения, теории, что Вы не настаиваете, что ваше мнение не абсолютная истина, и вы готовы воспринимать новую для вас информацию.

Здесь бывают варианты: эксперт может занять вашу позицию, если почувствовал, что вы его признали. Но он может гнуть свою линию, ставя под сомнение ваш авторитет перед участниками выступления.

Силовой прием: Спросите, что о вопросе думают другие участники. И предложите обсудить поднятые экспертом темы в перерыве, чтобы сэкономить время выступления. Ни в коем случае не теряйтесь: это вы тут главный!

На презентации препаратов уничтожающих тараканов, из зала задала вопрос: «Сколько тараканов погибает в первый час использования вашего препарата?»

И тут же получили ответ: «Профессионально готов ответить на ваш вопрос при условии, что вы дадите информацию: сколько тараканов будет в помещении в расчете на квадрат»

ратный метр, объем помещения и уровень герметичности помещения». Каков вопрос таков и ответ,

Критик. Такой участник критически относится, как к информации, получаемой на выступлении, так и к самому выступающему: «На практике это не работает» «В жизни все по-другому», «Ваши рекомендации не срабатывают», «Эти проблемы не решаемы – я по опыту знаю» и т. п. Критик постоянно подкидывает каверзные (как ему кажется), вопросы, критикует выступления других участников, а порой и начинает агрессивно с ними спорить. Откуда вообще берутся такие критики? Скорее всего, у этого человека немало своих проблем: на работе разногласия с начальством, дома – сложности с женой. А оратор становится своеобразным козлом отпущения, на котором можно разрядиться.

Что делать? Попросите критика высказываться в более конструктивной форме и давать конкретные предложения. Спросите его: «Хорошо, а как это сделать лучше?».

Просите высказывать не мнения, а факты, если такие имеются. Говорить, что у разных людей разный опыт по одному и тому же вопросу и это нормально.

Возможны варианты: критик пребывает в растерянности, предлагает ерунду или действительно дает дельные рекомендации. Бывает, что критик замолкает и сидит, насупившись или язвительно посмеиваясь.

Силовой прием: Попросите группу высказать свое мнение об этом человеке. А в перерыве переговорите с ним наедине и выясните, какие проблемы его гложут.

На презентации сетевой компании, продающей золото.

Женщина из зала стала критиковать предложения оратора:

«Я сама проработала в нескольких сетевых компаниях. Сетевой бизнес = это фигня.

Там невозможно заработать серьезные деньги. Вы нас разводите как лохов»

Оратор вежливо обратился к даме, «Можно вам задать вопрос?»

«Задавайте» визгливо отреагировала дама.

«Вы в детстве грибы собирали?»

«Собирала, а что?»

«Вам, наверно, одни поганки попадались»

Зал забился в смехе

Что ценит аудитория и что поднимает ваш авторитет.

- Спокойствие, уверенность и доброжелательность
- Умение держать психологический удар,
- Конструктивное решение сложных ситуаций.
- Уважительное отношение к аудитории
- Адекватный юмор,

Юмор бывает трех видов: на самого себя, на ситуации, на людей, которые находятся в зале. Особенно ценится, когда оратор шутит над собой. Не очень опытные ораторы думают, что это удар по их имиджу и авторитету. Вовсе нет. Присмотритесь, как выступают профессионалы. Они умеют подшутить над собой.

Смеяться можно над ситуацией, что происходит смешного нелепого в зале.

Смеяться над людьми особенно в присутствии других людей, можно нарваться на ответный юмор, направленный на вас или нажать себе недоброжелателя в аудитории. Поучилось смешно, но нажил врага

Естественно, в аудитории может быть и свой юморист

Юмор может смягчить напряжение и поднять настроение аудитории, но неадекватный юмор по отношению к другим участникам может привести к конфликтам

Как выступающий хорошо отслеживать направленность юмор в аудитории

На ситуацию, других участников, или на вас.

Поведем итоги. Какие приемы работают с трудными участниками

- Использовать поддержку аудитории
- Интересы всей аудитории важнее интересов одного человека
- Юмор, юмор и еще раз юмор.
- Просить высказывать не мнения, а факты
- Задавать уточняющие вопросы
- Придерживаться правил поведения в процессе выступления

Опытные ораторы владеют приемами утилизации поведения» Трудных людей»

Болтун может вам пригодиться для ответов на ваши вопросы. Он всегда готов отвечать на вопросы, если вы в целом настроены к нему доброжелательно.

Юморист может вам помочь поддержать веселую, непринужденную обстановку в аудитории, если его контролировать, показывая какой юмор уместен а какой нет.

Эксперт может использоваться по назначению: как источник информации комментариев, если вы его признали как эксперта

С **критиком** можете иногда вступать в полемику, если вы к ней готовы и это работает на тему выступления. Это тоже оживляет выступление, создавая некий сценический конфликт.

Мы уходим от театра одного актера, используя активность, знания, энергию других людей, если позволяет формат вашего выступления. Интересней работать и вам интересней слушать и аудитории.

Глава 3

Переговорные гамбиты

Однажды кочевники осадили город. Жители города долгое время успешно держали оборону, и продолжали бы ее держать, но заканчивалась провизия, и умирали голодной смертью старики и дети, а помощь все не приходила.

Посоветовавшись, жители приняли решение провести переговоры с кочевниками и договориться о сдаче города на приемлемых условиях. Но смельчаков не нашлось. Мужчины боялись идти к кочевникам, опасаясь за свою жизнь. И тогда вызвался идти мальчик, у которого родители погибли, защищая город. Парнишка попросил, чтобы ему дали с собой верблюда и козла.

Утром, когда рассвело, мальчик вышел из города, держа на привязи верблюда и козла. Кочевники окружили храброго парнишку, а предводитель спросил сурово, зачем он пришел?

Мальчик ответил, что пришел провести переговоры о сдаче города.

Предводитель удивленно сказал:

– Ты еще маленький. А что по больше никого не нашлось вести переговоры

Мальчик спокойно ответил:

– Тогда ведите переговоры с верблюдом

Предводитель кочевников, удивившись дерзости мальчика, заговорил вновь:

– Мы имели в виду кого – то постарше с бородой

Мальчик серьезно ответил

– Тогда ведите переговоры с козлом, он старше меня и с бородой.

Кочевники рассмеялись и перешли к обсуждению условий сдачи города.

Вскоре, они договорились, что помилуют всех жителей, но заберут все ценности.

Кочевникам давно надоело осаждать город и терять своих людей, они сами думали о снятии осады.

Как профессионально вести переговоры подробно написано в моих книгах: «Переговоры, выиграй каждый раунд» и «Мастер – класс. Переговоры» В этой главе я коротко

Остановлюсь на переговорных гамбитах

Гамбитами называют наиболее распространенные уловки в процессе переговоров. Мы не призываем использовать их – но всегда следует быть готовым к подобным «сюрпризам» со стороны оппонента. Цели гамбитов: вынудить вас пойти на уступки, скидки, принятие невыгодных вам условий. По сути, гамбитные уловки – варианты манипуляции.

Как понять, что оппонент по переговорам манипулирует

● *Вы испытываете слишком много эмоций: дискомфорт, тревогу, напряжение, подавленность, растерянность или неадекватную эйфорию радость, расположение к оппоненту*

● *Ваши интересы не учитываются. Вас вынуждают делать уступки, Вам не делают уступок.*

● *Вторая сторона уходит от использования объективных критериев*

● *Процесс переговоров стопорится, заходит в тупик*

Гамбиты переговоров

1. Гамбиты Психологический прессинг

2. Гамбиты «Стена»

3. Гамбиты «На доверии»

4. Гамбиты «Информационные»

Гамбиты

Психологический прессинг.

Цель: прощупать вас, как вы держите психологический удар, вызвать состояние неуверенности, растерянности

Могут быть следующие варианты. Остановимся на каждом из них

«Давление статусом». Во время переговоров оппоненты стремятся воздействовать на вас своим статусом, демонстрируя свою значимость и превосходство. Используется снисходительный тон, и демонстрируют свои возможности, связи. Могут опоздать на встречу, сославшись на неотложные дела. Периодически говорят по телефону, отдают распоряжения сотрудникам и даже не утруждают себя извинениями. К нему постоянно приходят подписывать какие-то бумаги и т. п.

Что делать? Подыгрывайте оппоненту, делайте комплименты. Но не дайте себя провести. Мягко, но ясно покажите: вы себя уважаете и намерены отстаивать собственные интересы.

– *Я только что вернулся из США, Японии или Китая, там было несколько важных встреч. Мы работаем с транснациональными корпорациями.*

– *Приятно сотрудничать с таким известным и успешным партнером. Давайте посмотрим, чем мы можем быть полезны друг другу.*

Критика ваших предложений. Критикуют ваши цены, гарантии, варианты оплаты

Что делать? Задавайте уточняющие вопросы, чтобы получить конкретную информацию, и аргументировано ответить по существу. Нередко оппонент высказывает мнения и не приводит факты. Можно возражения, критические замечания собеседника перевести в вопрос, так чтобы результативно ответить. Вы можете смягчить высказывания оппонента, сославшись на наличие разных мнений, противоречивой информации, особенно если информация получена из Интернета.

– *У вас высокие цены.*

– *Можно уточнить, в сравнении, с какими компаниями?*

Получив нужную информацию о конкурентах, вы сможете показать, в чем преимущества вашей продукции, тем самым отстоять ваши цены.

– *У вас высокие цены.*

– *Для вас важно знать, как образуются цены в нашей компании? Это высококачественная, сертифицированная продукция, кроме того, у нас бесплатная доставка, широчайший ассортимент и гарантии...*

– *Мы о вас ничего не знаем*

– *Какую конкретно информацию вы хотите получить?*

– *Для вас важно знать, насколько мы надежные партнеры? Я расскажу, с какими известными компаниями мы уже успешно сотрудничаем*

– *В Интернете мы нашли негативную информацию о вашей компании*

Для вас важно работать с компанией имеющей хорошую репутацию? Я готов предоставить вам отзывы наших клиентов

– *В Интернете мы нашли негативную информацию о вашей компании*

– В Интернете много разной информации. Там есть и положительные отзывы о нашей компании. В частности, на сайте нашей компании есть много положительных отзывов от наших клиентов.

– Ваша компания не дает гарантий

– Можно уточнить, что вы подразумеваете под гарантиями?

– Ваша компания не дает гарантий

– Для вас важно работать с компанией, которая гарантирует качество своих услуг? Я сейчас подробно об этом расскажу...

Реакция на прессинг. Когда на вас кричат, вас перебивают или оппонент позволяет себе некорректные высказывания, можно сказать: «В таких ситуациях я чувствую... и это мне мешает...» и заговорить о собственных негативных ощущениях, что мешает вам вести переговоры. А дальше предложить цивилизованные правила ведения делового обсуждения. Очень важно произносить все это спокойно и доброжелательно. Интонацией. Данный прием уменьшает интенсивность ваших негативных эмоций и позволяет взять ситуацию под контроль.

Гамбиты «Стена»

Цель: вызвать у оппонента по переговорам эмоции неуверенности, растерянности, тревоги, отчаянья, желание пойти на уступки.

Завышенные требования. Этот прием известен любому продавцу: завязать цену раза в три, а потом потихоньку уступать. Предлагая вам сначала совершенно невыполнимые условия, оппонент рассчитывает в итоге добиться максимально выгодного для себя результата. Завести переговоры в тупик, выдвигая нереальные условия – проще простого. Помните: если противник использует этот прием, он рассчитывает на вашу некомпетентность и неосведомленность о реальном положении в данном сегменте рынка.

Что делать? Показать, что требования невыполнимы. Привести четкие и конкретные аргументы: порядок цен на рынке, себестоимость продукции, услуги.

Наконец спросить оппонента, чем обусловлены такие цены,

Кастинг. Оппонент всеми правдами и неправдами старается внушить вам: предложения ваших конкурентов куда лучше и выгоднее. Делается это для получения максимальной скидки.

Что делать? Задайте вопрос:

– Можно уточнить, по каким критериям вы подбираете партнеров, поставщиков?

– Что для него является приоритетным?

С учетом полученной информации, презентуйте свое предложение.

Бюджетная тележка. В этом случае оппонент сразу предупреждает: у нас на этот проект выделена строго определенная сумма, отступить от нее он может.

Что делать? Есть несколько вариантов: вы можете предложить то, что вписывается в предлагаемую вам сумму или обсудить с оппонентом, как в будущем можно вписаться в их бюджет с вашим предложением.

Откладывание. Оппонент по переговорам не спешит проводить переговоры с вами или говорит, мы подумаем, мне надо посоветоваться

Что делать? Находить возможности дальнейшего проведения переговоров.

– Я занят. Я не могу сейчас вести переговоры.

– Я понимаю, что вы заняты. Когда Вам будет удобнее встретиться со мной?

– Хорошо, когда вы будете готовы встретиться, обсудить и задать вопросы?

– Может, кто – то другой может поговорить со мной?

- *Мы рассмотрим Ваше предложение. Нам надо подумать.*
- *Что заинтересовало в нашем предложении?*
- *Какую еще информацию вы хотели бы получить?*

Свершившийся факт. Если переговорщик в замешательстве, его собеседник может заявить о переговорах чуть ли не как о свершившемся факте. И это – в начале разговора!

- *Мы, я так понимаю, уже договорились о главном. Теперь остановимся на деталях*
- *Я вижу, что вы принципиально согласны...*
- *Я уверен вы будете довольны сотрудничеством с нами.*

Что делать? Скажите оппоненту, что вы еще не приняли решения и нужна полная информация. Можно сослаться, что у вас есть партнеры, руководство с кем вам нужно посоветоваться. Вы один не решаете эти вопросы.

Гамбиты «На доверии»

Цель: вызвать у вас чувство доброты, великодушия, стыда и вины

Главное – это дружба. Ваш оппонент играет роль вашего старого друга. Рассуждает о ценности настоящей дружбы. Заверяет вас в его бескорыстном отношении к вам.

Он фиксирует ваше внимание на положительные стороны вашего сотрудничества, его долгосрочный характер и прочие позитивные обстоятельства.

Ради больших перспектив. Оппоненты делают вам явно невыгодные предложения – но уверяют в готовности к плодотворному, стабильному и долгосрочному сотрудничеству в случае вашего согласия. Мол, почему бы не поступится сиюминутной выгодой ради такой перспективы?

Вы мне не доверяете?! Идет воздействие на чувства вины, обиды или жалости. Оппонент знает, что весомых аргументов в поддержку своего предложения у него нет – и потому апеллирует к эмоциям.

Что делать? Вы скажите оппоненту благодарность за его дружеское отношение к вам. Скажите, что вы цените его дружбу и предложение долгосрочного сотрудничества. Сообщите, что вы доверяете ему и не сомневаетесь в его порядочности.

Используйте следующие приемы:

- *Я не готов сразу дать вам ответ, Мне нужно подумать. Оценить свои возможности*
- *Это не в моих правилах. Сразу принимать решение*
- *Долгосрочное сотрудничество интересно тогда, когда оно взаимовыгодно*
- *У меня нет полномочий. Мне нужно посоветоваться с моими партнерами, юристом.*

Информационные гамбиты

Цель: ввести вас в заблуждение, спровоцировав вас согласиться на невыгодные для вас условия.

Явный обман. Все факты проверить невозможно. Мы рассчитываем на честность наших собеседников. Но не раз возникают ситуации, когда обмануть нас очень просто. Порой обманывают так нагло, что остается только рот раскрыть от удивления.

Скрытый обман. Скрытый обман может проявляться в неполной информацией в больших объемах информации, когда вас буквально заваливают лавиной документов или вас уведут в сторону от главных вопросов, фиксируя ваше внимание на мало значимых деталях.

Что делать? Вести записи переговоров, использовать диктофон

Прикинуться «Дураком», просить повторить информацию еще раз, тщательно проверять, что говорит ваш собеседник, задавать вопросы и требовать конкретных ответов. При необходимости, брать с собой консультантов. Использовать тайм – ауты для продумывания полученной информации

Подготовка к сложным переговорам

Знать свои слабые и сильные стороны, как переговорщика.

Быть готовым к худшему варианту развития событий. Правило «Плохой погоды»

Заранее прописать свои цели, границы, иметь матрицу уступок, запасные варианты.

У вас есть право прекратить переговоры или взять тайм аут.

Не демонстрировать заинтересованность в переговорах.

Отслеживать и контролировать свои эмоции и эмоции оппонента.

Иметь альтернативные варианты

Глава 4

Долг платежом не ясен

«Отдают долги только трусы»
Профессиональный аферист

Зачем должнику деньги?

Существует обычай в одном африканском племени: если человек берет в долг, то у него забирают имя. И вновь его называют по имени, когда он возвращает долг.

Мне кажется, это очень неплохой обычай.

Как вы думаете дорогой читатель, сколько у нас в России безымянных людей?

У всех у нас хоть раз, да просили денег в долг: и родственники, и друзья, и знакомые и даже малознакомые люди. Откуда возникает необходимость временно пользоваться чужими деньгами? Зачем берут в долг?

- не хватает до зарплаты;
- нужно сделать крупную покупку;
- в экстремальной ситуации: сгорела квартира, нужна срочная операция и т. п.
- необходимо вложить большую сумму в бизнес-проект;
- просто так. По привычке!

Почему мы даем в долг?

Это близкие люди.

У них якобы серьезные причины

Как – то стыдно не помочь.

Боимся испортить отношения с человеком

При этом всех должников можно поделить на четыре группы:

Совестливые – эти четко собираются отдать деньги, и заранее держат в голове схему, согласно которой будут расплачиваться. Они рассчитывают свои силы, и, как правило, возвращают все полностью и в срок.

Инфантильные—люди с ярко выраженным финансовым инфантилизмом. Они не против того, чтобы отдать долг, но нередко переоценивают свои силы, и потому не успевают сделать это вовремя. Сами не знают, что делать, но настроены все возратить. Им можно предлагать бартер, залог, отработку и прочие варианты возврата долга.

Скряги – признают, что деньги брали и готовы их отдать – когда-нибудь. Однако стараются побольше зажать и всячески тянут время. Здесь придется использовать многочисленные рычаги воздействия, которые мы опишем ниже.

Аферисты – эта группа с самого начала денег отдавать не собирается, и знает способы, с помощью которых можно избежать расплаты. Порой в кармане у них пусто, порой есть неплохие источники заработка, но они будут стараться всячески отрицать долг, скрываться или кормить вас завтраками, прибегая к арсеналу психологических манипуляций. Взывать к их совести бесполезно: здесь помогут лишь определенные рычаги воздействия, а также судебное разбирательство.

Аферистов не так много – но процент невозврата долгов в нашей стране все же велик. И это следует четко понимать.

Тысячи людей живут в долгах как в шелках, и в ус не дуют. Им известны сотни хитроумных уловок, позволяющих справиться с разъяренными кредиторами. Брать в долг – хорошо оплачиваемая профессия. Мастера этого благородного дела годами не работают и при этом живут в роскошных квартирах и ездят на шикарных машинах. Вывод прост: если собираетесь дать в долг, десять раз перед этим подумайте.

На тренингах по финансовому консультированию, участников нередко спрашиваю, сколько они готовы дать в долг родственникам, близким, знакомым и малознакомым людям, зная, как высока вероятность того, что деньги не вернутся к ним никогда. Из группы в 20–30 человек 90 % (!) обычно отвечают, что смогли бы дать определенную сумму: от 500 рублей до тысячи-двух долларов, зная, что велика вероятность, что деньги не отдадут. Как видите, должники-профессионалы у нас еще многие годы смогут жить безбедно. На тех же тренингах лишь 10 % присутствующих отвечают: «Нет, жизнь нас научила – просто так в долг мы уже никому не дадим».

Ясно, почему так вольготно себя чувствует большинство любителей жить в кредит? Наш народ обожает швыряться деньгами, не имея никаких гарантий того, что им их когда-нибудь вернут. Задумайтесь: отдавая часть своих денег, вы отдаете часть собственной энергии, которую вы в них вложили. Деньги – есть эквивалент энергии вашей жизни, помноженный на время вашей жизни... Давая в долг, вы отдаете собственную кровь, свои мышцы, свою кожу. А стоит ли делать такие царские подарки кому попало?

Само слово “долг” подразумевает, что деньги вы отдадите быстро, а обратно их ждать будете оч-чень долго. Как гласит народная мудрость: “Отдаешь руками, бегаешь ногами”.

Отчего так? Неужели людям не совестно? А чего им, собственно, стыдится? Ведь и у них не раз отбирали деньги за здорово живешь. Регулярные грабежи, учиняемые нашим родным государством, давно стали притчей во языцех. Названия банков, обманувших вкладчиков (в том числе и “зажавших” деньги во время дефолта 1998 года) исчисляются сотнями. Да вспомните хоть начало перестройки! Нежно любимый народом Гайдар заморозил счета в банках, обещая, что вкладчикам компенсируют обесцененные деньги. Ну и где она, эта компенсация?

Один мой знакомый до сих пор пытается вернуть кровные сорок тысяч долларов, накопленные еще в советские времена. Он был артистом Большого театра, часто ездил за границу, недосыпал, недоедал, собирал на черный день. Но, увы, имел дурную привычку хранить деньги в банке. Черный день настал, а денежки тютю-тютю...

Да что там мы, простые смертные! Тогда же, в начале всех перемен, Дума самым серьезным образом обсуждала вопрос: а стоит ли возвращать долги нашим зарубежным соседям? Они, мол, и так выкачали из России куда больше, чем в нее вложили. К счастью, победил здравый смысл, и была составлена “долговая” программа. А не то стыд-позор был бы гарантирован...

Вот так и рассуждает среднестатистический россиянин: государство меня обмануло, банки тоже, все кругом друг друга за нос водят, а чем я хуже? Почему бы не пожить за счет знакомых и родственников?

Замечу в скобках, что самые злостные должники обычно занимают у близких людей и хороших знакомых. По той простой причине, что чужой человек им ни копейки не даст. А попросить денег у родственника и смыться – самое милое дело. Причем перед этим будущий должник всячески демонстрирует свою кредитоспособность. А также рассыпается в комплиментах и благодарностях тому, кого он собирается “ободрать”, оказывает мелкие, но приятные услуги. Ну, как такого человека не выручить, право?

Многие люди, отдавшие большие деньги и так ничего назад не получившие, наивно полагают, что их должники от стыда сгорают на медленном огне. Уверяю, эти товарищи ни малейших угрызений совести не испытывают, и не надейтесь! “Вечные должники” великолепно умеют себя успокаивать. Вот лишь несколько вариантов подобного “самогипноза”:

● “Я этому толстосуму столько раз помогал! Это куда дороже какой-то тысячи долларов!”;

● “Да у этого богача и так денег куры не клюют! Авось, не умрет с голоду, если я долг не верну”;

● “Я деньги отдам. Но не сейчас. Когда-нибудь непременно возвращу”.

Так что в результате мучаются кредиторы, а должники ни о чем не волнуются и спят себя сладко и спокойно.

Муж ночью ворочается в постели, никак уснуть не может. Жена спрашивает:

– Что с тобой такое?

– Да завтра с утра я должен соседу деньги отдать. А у меня ни копейки.

– Ну и что? Позвони ему прямо сейчас и скажи, что не вернешь. Пусть теперь он всю ночь не спит...

Так как же хитрецам удастся выманить деньги? Ведь обычно наш народ щедростью не отличается. О, что-что, а искусство выклянчивать деньги всегда ценилось особо. Профессиональные обманщики пользуются тем, что кому-то просто неловко им отказать, а кто-то боится испортить отношения с хорошим знакомым. Наконец, всегда можно сыграть на элементарной жадности, предложив будущему кредитору заработать на проценте. Приемов существует огромное количество.

“Хоть в петлю лезь”. Давление на жалость часто работает лучше, чем что-либо другое. Вам будут рассказывать про умирающих родителей, про ребенка, которому хлеба не на что купить, и мало ли еще про что. Намекнут, что никто не знает, как повернется жизнь. Сегодня поможете вы, а завтра помогут вам. Как не дать денег, если лишь на вас вся надежда? Вот проситель своего и добился.

“Я же тебя вырчил!”. Вам напомнят о массе мелких услуг, оказанных ранее. Требовать ничего не будут, но укоризненные взгляды вам гарантированы. Чувство вины – сильное психологическое оружие. Становится безумно неудобно и рука сама собой лезет в кошелек...

“У мамы – день рожденья...”. Как известно, мать – это святое. И на “подарок мамочке” дают многие. Также как и на еду и игрушку больному ребенку, к которому якобы направляется проситель. Игра на “высоких чувствах” – очень удобный способ добывать деньги.

“Вложи в бизнес”. Здесь идет давление на жадность: мол, вложишь в предприятие – потом еще и дивиденды получишь. А кому не хочется сорвать процент с чужого заработка? Вот и расстаются люди с деньгами, надеясь на лучшее будущее. Впрочем, сейчас народ пошел недоверчивый, и когда просят деньги “на бизнес”, кредиторы стараются получить определенные гарантии.

“Будь щедр”. Упор на великодушие порой помогает расколоть даже очень упорного “богача”. Жизнь, мол, наградит сторицей за доброту и щедрость.

“Ну, пожалуйста, помо-о-о-о-ги!”. Бывают очень упорные должники. Им откажешь раз, а они будут приходить снова и снова и ныть не переставая. Вы их в дверь выставляете, а они в окно лезут. Рано или поздно вам просто надоест с ними бороться и, чтобы отвязаться, вы отстегнете необходимую сумму. Чего и требовалось добиться.

“Мне совсем чуть-чуть не хватает”. Особые виртуозы долгового дела рассказывают красивые байки про знакомых, уже одолживших им не одну тысячу баксов. А теперь бы еще долларов пятьсот... “Хорошие друзья”, конечно, не поскупились бы, но, как на грех, они как

раз уехали за границу и вернутся не скоро. И вы, развесив уши, даете необходимую сумму человеку, которому “все так доверяют”.

“Дай пять, если нет – четыре, если нет – три...” Опытные должники знают золотой закон займа: проси по максимуму, если хочешь получить хоть что-то. И если вы улыбаетесь тому, что вместо тысячи долларов, которую у вас упорно клянчили, вы дали в долг лишь триста, радость ваша напрасна. Должник, скорее всего, больше чем на двести баксов и не рассчитывал...

Стоит сказать, что никто не будет занимать у вас десятки тысяч долларов. Должники-профессионалы редко занимают больше одной-трех тысяч. А иногда они “разбивают” эту сумму “по сотенкам” и просят небольшие суммы, но зато – часто. Частенько все происходит, как в анекдоте: “Я тебе должен? Дай еще столько же, тогда смогу тебе старый долг отдать”. Обычно говорят о каком-то проекте, в который надо “еще чуть-чуть” денег вложить, а уж тогда он начнет приносить колоссальные доходы, и все долги будут враз отданы.

Но взять деньги – это полдела. Надо еще умудриться сделать так, чтобы их не пришлось отдавать. И это должники-мастера тоже умеют делать в совершенстве.

Глава 5

Как правильно давать в долг

Сразу даю совет. Давайте столько сколько, не жалко, зная, что могут не отдать и забудьте о деньгах. Если отдадут, то это будет праздник для вас.

Существует несколько способов подстраховаться, расставаясь со своими кровными. Но не один из них не гарантирует стопроцентного возврата денег. Если уж вы решились дать в долг, заранее поставьте на этих деньгах крест. Давайте столько, сколько не жалко будет подарить. Так вам же спокойнее будет по ночам спать. И еще: давая в долг без процентов, вы в любом случае теряете определенную долю денег. Время идет, инфляция нарастает. Дав в долг сто долларов сегодня, через год вы на деле получаете назад не больше 85–90 «зеленых».

Надеетесь на удачу? Тогда следуйте данному алгоритму:

1. Обязательно оформите все документально. По-хорошему, следует заверить расписку у нотариуса. Но на крайний случай помните, что даже простой документ с подписью заемщика имеет юридическую силу. В нем необходимо указать имя и фамилию должника, его паспортные данные, сумму долга и дату, до которой деньги должны быть отданы.

2. В любом случае, вам понадобятся свидетели. Еще лучше попросить должника привести, как минимум, двух поручителей, чтобы «привязать» их к долгу.

3. Четко обговорите сроки возврата.

4. По возможности постарайтесь взять в залог документы на ценное имущество должника: автомобиль, квартиру и т. п., в качестве гарантии. Но все это должно быть передано вам в документальном порядке, с соответствующим образом заверенными расписками – чтобы, если возникнут проблемы, вы смогли доказать, что бумаги были переданы вам добровольно и вы их не украли.

5. В последний момент лишний раз задумайтесь: а стоит ли игра свеч? Ведь вы рискуете гораздо больше должника. Какова его «кредитная история» (возвращал ли он уже долги близким и друзьям)? На что он живет, откуда берет деньги? Есть ли у него постоянная работа? Насколько этот человек порядочен и обязателен? Достаточно ли у вас рычагов воздействия на крайние случаи, все ли его адреса и телефоны вы знаете? Помните, что по подсчетам экспертов человеку, получающему в месяц, к примеру, 5 000 рублей, больше 2 500 давать не стоит...

6. Контролируйте ситуацию в дальнейшем, следите за тем, на что тратятся ваши деньги.

Для суда требуется как минимум правильно заверенная расписка. Но, скажите честно, у вас ведь, как у человека интеллигентного, язык не повернется просить расписку у близкого друга или родственника? Однако сделать это необходимо – в дальнейшем она, в первую очередь, избавит вас от обвинений в вымогательстве. Попробуйте попросить о расписке следующим образом:

– Знаешь, я тебе верю, просто так бы дал. Но у меня жена (мама, сестра, начальник службы безопасности) – такая стерва! Без расписки она меня съест. Это же просто формальность – тебе ее написать ничего не стоит, а я столько нервов сберегу.

Многим брать расписку мешает мифический страх перед налоговой инспекцией, которая, якобы, заставит платить процент государству. Это иллюзия, которой пользуется множество злостных должников. Для того чтобы обвинить вас в неуплате налогов, придется провести расследование, задействовать специалистов и т. п. Государству попросту невыгодно задействовать такие силы, когда речь идет о бытовых долгах физических лиц. Берите расписку и спите спокойно!

Если вы деньги уже отдали, и чувствуете, что в срок должник с вами расплатиться не сможет, прикиньтесь добряком: «Знаешь, я готов еще подождать. Давай только ты мне на всякий

случай расписочку напишешь...». Если должник начинает сопротивляться, разговаривайте с ним жестче, проявляя максимум настойчивости: «А почему ты не хочешь расписку писать? Разве ты мошенник? Обманываешь меня?».

Неотданный долг может стать причиной настоящей трагедии. Я знал человека, у которого тяжело заболел сын: лежал в больнице, на диализе, срочно требовалась пересадка почки. Отец собрал все сбережения – около 50 000 долларов. А почка-то стоит шестьдесят тысяч! Что делать? Тут к нему какой-то аферист и подкатил: мол, дай мне деньги на месяц – верну, и еще десять тысяч сверху заработаешь. Отец рискнул. А через месяц услышал: «Ну, потерпи еще дня три. Потерпи еще недельку. Потерпи две недели...». В результате, к назначенному времени почки в распоряжении у отца не оказалось. Мальчик умер...

Ошибка отца состояла в том, что он упустил контроль над своими деньгами, не знал, куда и зачем они вкладывались, откуда должна была взяться прибыль.

Каким образом можно следить за финансовым потоком? Вариантов множество. К примеру, должник рассказывает, что собирается вложить капитал в перепродажу сотовых телефонов. Отлично! Не поленитесь поехать с ним вместе и проследить за закупкой товара. А потом спокойно забрать всю партию и положить ее к себе на хранение. Если телефоны действительно будут продаваться, вы сможете постепенно отдавать их должнику – параллельно получая назад свои деньги.

И еще: десять раз подумайте, прежде чем давать деньги друзьям. Уж лучше, в самом деле, преподнести им эти деньги под видом подарка. Почаще вспоминайте известную поговорку: «Хочешь потерять друга – дай в долг». Она, увы, очень часто оправдывает себя. Всего несколько месяцев назад, вы готовы были голову за этого человека сложить, он был вам близок. А что произошло теперь, когда вы одолжили ему пару тысяч зеленых, и он (что вполне естественно) так их и не отдал в срок? В голосе друга появляется холодность и отчуждение. Вы начинаете испытывать чувство вины. Звонки приятелю становятся тяжким испытанием, ведь они его, по видимому, раздражают. Словно это вы у него теперь в долг просите, а не деликатно намекаете на необходимость денежки возвратить. Бывший друг чуть ли не прямо заявляет: «Прекрати брать меня за горло!». И от прежней тесной дружбы не остается ничего, кроме потерянных денег.

Вот что рассказывал один житель солнечной Грузии: «Я в долг друзьям не даю. Ведь если я кому деньги дам, так сразу этого мужика уважать перестану. Раз сам себя обеспечить не может – разве он мужчина?».

А вот слова одной дамы, директора модельного агентства:

– Когда люди просят у меня денег, мне становится их очень жалко. Знаете, почему? Потому что я им в долг не дам никогда.

Почему-то некоторые считают, что не давать в долг «невежливо», не знают, как отказать. Но существует несколько простых и вполне приличных объяснений, которые позволят вам вовремя спасти свои денежки.

- «Извини, сейчас все деньги в бизнес вложил, ничего дать не могу».
- «А я как раз такую сумму только что другому дал! Нет, чтобы тебе прийти чуть пораньше!».
- «Знаешь, я не даю деньги в долг из принципа. Ты же уважаешь принципы?».
- «Ох, да я сам собирался у тебя в долг попросить!».

Если наотрез отказать у вас язык не поворачивается, постарайтесь хотя бы сократить собственные потери:

● «А на что тебе деньги нужны? На операцию? Знаешь, у меня есть отличный врач, давай с ним встретимся... На консультацию? Вот тебе телефон консультанта, он бесплатно поможет. На мебель? Вот тебе мой продавец, продаст со скидкой».

● «Я бы и рад дать, но жена (теща, начальник, родители) не хочет. Давай, ты ее попробуешь убедить, а? И тогда все оформим, как полагается: я тебе верю, но надо, чтобы она успокоилась...».

● «Мои друзья, думаю, тебе дадут. Но только под залог...».

● «На, бери в подарок! Мне для друга не жалко» (естественно, если сумма небольшая).

Глава 6

Должники-мошенники

Конечно, в жизни бывают разные ситуации. Цепь неприятностей может и честнейшего человека лишить возможности отдать долг вовремя. Но, увы, чаще всего вовремя не возвращенные деньги означают, что вы наткнулись на афериста. Долги – это его стиль жизни. Он берет сразу у многих, после чего принимается играть в увлекательную игру под названием “как зажать чужие деньги”. Почему ему дают? Он умеет вовремя похвастаться своими обширными связями, и даже возможностью брать большие кредиты в банке. Хорошо одевается, крутится в приличном обществе. Причем в данной роли может выступить как мужчина, так и женщина (в последнем случае важен и фактор личной привлекательности).

Один из Остапов Бендеров наших дней, отсидевший за мошенничество, в общей сложности, десять лет, любил представляться сотрудником ФСБ, прикрепив соответствующий значок на лацкан пиджака. Мало того, у него имелся и знакомый полковник, говоривший будущим жертвам: «Это мой подчиненный, честнейший человек, доверяйте ему, как себе...». Сам он с мошенником созванивался, семьи были знакомы – в конце концов, и полковнику ФСБ на пенсии тоже надо на что-то жить. Правда, когда к нему приходила разбираться милиция, он от знакомства отрекся: «Мало ли кто моим именем прикрывается? Да, есть такой знакомый – друг моего погибшего бойца... Ну и что?». А с погибшего бойца взятки гладки...

Наш аферист рассказывал благодарным слушателем страшные истории про Чечню, про то, как в Беслане вынес из школы тридцать детей – в общем, не гнушался ничем. Позднее, все, с кем он общался, поверить не могли, что имели дело с мошенником: «Быть не может! Он же из ФСБ!». За ним тянулся целый шлейф любопытных историй.

● *Аферист открыл фирму по продаже окон. На работу взял менеджера и управляющего, молодых юношу и девушку. Сняли офис, стали принимать заказы. Работали по стандартной схеме: приедут, все обмерят, деньги получит – а через месяц вставляют стекла. Что фирма налоги не платит – не страшно! Мошенник неустанно повторял: «Я из ФСБ, если что – всех отмажу. Только вы никому не говорите, что я тут работаю, а то меня и со службы могут выгнать. У нас это строго. А мы – команда, должны друг за друга горой стоять». Но долго команда не продержалась. В один прекрасный день он объявил: «Нам отличный профиль из Германии привезли – и куда дешевле обычного. Принимайте заказы». Управляющий дал рекламу, на профиль деньги внесло 60 человек. Заметим в скобках, что средняя стоимость такого заказа: 800-1000 долларов. А если кому балкон стеклить – то и все пять-семь тысяч. Пришло время окошки вставлять, а наш герой и объявляет менеджерам: – Подлецы немцы нас подставили! Срочно снимаемся и уезжаем. Но вы не пугайтесь, я же из ФСБ...*

Менеджеры так искренне верили мошеннику, что до последнего не хотели рассказывать правду – даже на следствии. Да еще и клиентам ввали: мы, мол, давно уже так работаем, и все всегда было в порядке. В итоге девушку-администратора посадили на 6 лет. А мошенник? Ни в каких документах на фирме его имя не фигурировало – и он вышел сухим из воды. На суде менеджер все-таки рассказали, как дело было. Но все, что они про него знали – что он работает в ФСБ. А в ФСБ такого человека, естественно, никогда не было, и быть не могло.

● *Через некоторое время наш Остап Бендер появился вновь. Снял офис, нанял персонал и рекламу дал – «продаем конфискат». Приехал к нему серьезный предприниматель, взглянул на прайс-листы, и согласился выложить кругленькую сумму.*

– Отлично. Вносите деньги в кассу, а конфискат сейчас привезут – со склада.

Тот привез 70 000 долларов, их торжественно уложили в сейф, и повели клиента пить чай в переговорную, конфиската дожидаться. Клиент сидит-ждет, а машины все нет.

Солнце клонится к закату. Менеджеры все ушли, уборщица – тоже, за ней и охранник. Осталась только на смерть перепуганная девушка-секретарша. Бизнесмен изнервничался: деньги уже из сейфа забрали, а товар так и не привезли! Схватил девушку за грудки:

– Где товар?

– Ой, да не знаю я, я тут всего неделю работаю. Начальник делся куда-то...

Начальника бизнесмен больше ни разу не видел. А девочка и впрямь оказалась не при чем...

● *В следующий раз мошенник действовал уже без значка ФСБ. Познакомился с милиционером, представился адвокатом:*

– Друг, если у тебя потерпевшие будут, ты их ко мне направляй, как к адвокату. Я с тобой денежкой поделюсь. И тебе удобно, и мне заработок.

Милиционера тоже можно понять: пойдя, прокорми семью на триста баксов. А тут живые деньги предлагают. Он стал посылать аферисту клиентуру. Тот заранее собрал с клиентов «гонорары», общей суммой в 25 000 долларов и исчез.... Те бросились к милиционеру: где, мол, твой адвокат? Тот им дает мобильный телефон. А телефон-тот давным-давно «недоступен».

● *Как-то мошенник разговорился с крупным коммерсантом:*

– Что ты, как дурак, на Рублевке постоянно в пробках стоишь? Хочешь, я тебе милицмейские номера сделаю?

– Хочу, еще как!

– Только это не просто. Машину придется на учет ставить и т. п. Стоить будет 60 000 долларов. Потянешь?

– Ради такого дела – не жалко.

Выглядело все честь по чести: аферист принес синие номера, документы о регистрации автомобиля и все остальное.

Коммерсант номера наклеил и три дня радовался жизни. Но тут милиция его машину на спецтрассе заметила и заинтересовалась, что это за незарегистрированная тачка там ездит. Номера-то такие не выдавались.

Тормознули его:

– Откуда номера?...

В итоге бедняга не только денег лишился, на него еще и уголовное дело возбудили по статье о подделке документов. Чтобы его закрыть, пришлось еще в три раза больше денег отдать.

● *Как-то в больнице наш Остап Бендер познакомился с коммерсантом, попавшим туда с огнестрельными ранениями. Это его отделали конкуренты, желавшие захватить акции завода, которым тот управлял. Выслушав эту печальную историю, аферист объявил:*

– Я из ФСБ. Помогу тебе, все решу и спасу от захвата. Так какая доля акций у тебя и какая у государства?

Выяснив подробности, мошенник предложил передать акции ему: мол, чтобы их «спасти», надо ввести ценные бумаги в другие организации. Коммерсант их отдал, особо не переживая, поскольку доверенность не оформлялась.

Увы, в наше время подделать доверенность – пара пустяков. Сделав это, мошенник немедленно перепродал бумаги конкурентам-захватчикам. Предприниматель из больницы вышел – а завод уже в руках недругов. Они оказывается, акции все скупили. Как купили, у кого? А по доверенности! Так доверенности же никто никому не давал. Решили поехать разби-

ратся к нотариусу – и очень скоро выяснили, что такого нотариуса на свете не существует. Сделку признали недействительной. А мошенник положил себе в карман 300 000 «зеленых»...

Забавнее всего тот факт, что аферист до сих пор находится на свободе. Как возбудишь уголовное дело, если он практически нигде не выступает прямым исполнителем?

Еще одна дама, приехавшая в Москву из Нижнего Новгорода, обещала бизнесменам помочь в покупке земли, зданий и прочего. Она регулярно приезжала на переговоры на машине с правительственными номерами. И намекала, что ездит со своим любовником – важным чиновником. И впрямь, всякий раз мужичок лысенький выходил из машины, открывал перед ней дверь, ручку целовал.... Только почему-то всегда сидел за рулем сам. Дама поясняла:

– Ну, вы же понимаете, нам ведь пообщаться нужно. А при водителе это неудобно. Вот мой и водит сам. Он у меня как шелковый – все, что надо сделает.

Народ ей верил, и деньги несли вереницей. Она регулярно возила «клиентов» в разные уголки Москвы, показывала им красивые здания, советовала, где лучше посадить арендаторов, где устроить кабинет себе и т. п.

Наконец, она скрылась с кругленькой суммой. Естественно, кинулись к чиновнику. А чиновник оказался... самым обыкновенным шофером. Мадам за разъезды платила ему 1000 баксов в месяц, и просила играть соответствующую роль, на что он охотно согласился – простым таксистом таких денег не зарабатываешь.... Но и мошенником он не был – поскольку реально ни в каких переговорах не участвовал.

Итак, какими же байками они станут вас кормить, дабы не возвращать ни копейки?

“Я не прячусь!”. Опытный должник знает: самое главное – не возбуждать подозрений. Звонить, писать, проявляться любым возможным способом: “Ну, извини, потерпи еще чуть-чуть, вот-вот верну!”. И не отдавать деньги месяцами и годами... Не ждите! Составьте четкий план отдачи долга и поясните должнику, какие санкции последуют, если он не будет его придерживаться.

«Я сразу все отдам!». Скорее всего, это блеф. Почему он тогда раньше ничего отдать не смог?

“Ты – мой единственный друг”. Должники – отличные психологи. И умеют проникновенно произносить тирады типа следующей: “Пока я был богат, вокруг вертелась масса фальшивых друзей и подхалимов. И где они теперь? Только ты меня не предал, поступил как настоящий мужчина, поддержал...”. Ну и у кого после такого панегирика хватит духа настаивать на немедленном возвращении денег?

“Решайте между собой”. Иногда злостный должник заявляет, что кредиторов у него слишком много. Кому платить первому? Заплатишь одному, другие недовольны будут. И что ж ему делать, бедному-разнесчастному? Вот он и предлагает им обсудить этот вопрос между собой. Каждый будет тянуть одеяло на себя и дело с мертвой точки сдвинется не скоро.

“Научи, чего сказать”. Еще один вариант действия в случае, когда кредиторов слишком много. Им пользуются особо ленивые должники, у которых уже иссякли правдоподобные причины для отказа в возвращении долга. Они так и говорят: “Понимаешь, я еще кое-кому должен. Я бы тебе деньги отдал, но тогда он на меня насядет. Может, научишь, чтобы ему такого сказать, чтобы он надолго отвязался”. И умный кредитор учит должника, не понимая, что тем самым пляшет под дудку мошенника.

“Хоть убей!”. Иногда должник прямо заявляет, что денег нет и в скором времени не предвидится. Мол, хочешь бей, хочешь, режь – но отдавать долг нечем. И что с таким сделаешь, в самом-то деле?

«Меня ограбили!». Этот довод приводят очень многие. И правдив он бывает крайне редко. Кредиторам следовало бы учинять должниками настоящий следовательский допрос: «А где? Когда? Кто грабил? Как все было? С какой стороны напали?» Можно было бы устроить следственный эксперимент, поймав должника на нестыковках в его рассказе. Но мало кто из кредиторов тратит на это время. Однако задумайтесь: допустим, должника ограбили – но ведь его не убили. Так что это не ваши проблемы. Ему можно выразить свое сочувствие, но деньги он должен отдать все равно. В конце концов, почему он не позаботился о безопасности своих денег, почему не подстраховался заранее? Почему, к примеру, перевозя крупную сумму, не взял инкассаторов?

«Двое бизнесменов взяли крупный кредит в банке. Сначала все проверяли, контролировали – но дела шли хорошо, и они расслабились. В залог бизнесмены оставили автомобиль. Тот одно время пылился на стоянке у банка, но она же не резиновая... Предприниматели предложили «свою» платную стоянку, и управляющий согласился. Он же не знал, что на той же стоянке собраны и другие залоговые автомобили, оставленные сообразительными предпринимателями другим банкам.

Пришел месяц августа, все разъехались в отпуска. И тут бизнесмены заявили о хищении из офиса фирмы. В размере 400 000 долларов. Мол, теперь с нас взятки гладки, нас пустили по миру.

К счастью, администрация банка догадалась тщательно просмотреть записи скрытых камер, поговорить с охраной: никто никаких воров не видел. Да и сами предприниматели вели себя как-то странно: до «ограбления» ездили на «Волгах», а после – пересели на «Мерседесы»! Стали задавать им вопросы, но толком они ответить были не в состоянии. Тяжба идет до сих пор...».

“Давай сотрудничать! Я тебе помогу”. Если у должника хорошо язык подвешен, он будет вещать кредитору о своих сказочных перспективах, сверхвыгодных проектах. И даже советовать, как лучше поставить дело, предлагать сотрудничество. Осталось потерпеть совсем чуть-чуть, бизнес раскрутится, и тогда... А пока горемычному кредитору остается только ждать. Порой он даже соглашается дать еще денег: чтобы «дело» пошло быстрее. На деле к таким проектам следует относиться скептически: какой бизнес должник сможет раскрутить сейчас, если он и в лучшие времена ничего сделать не смог? И, кто знает, может он еще и у других людей денег назанимал выше крыши.

“Дай хоть сто рублей!”. А почему не дать? Ведь это совсем немного, даром, что данный человек вам уже должен в десять раз больше. Но он, разумеется, наплетет, что едет в гости к больному племяннику и хочет тому хоть игрушку купить, бедного ребенка развлечь... Положа руку на сердце, скажите, ну разве вы не дадите?

“Ты же с меня здоровьем получил!”. Доведя собственного кредитора до белого каления, иной должник немедленно встает в позу обиженного. Мол, мы же люди, а не звери. Ты на мне оттянулся по полной программе, так, может, спустишь долг?

Приходят бандиты к должнику и говорят:

– Ты должен нам 50 тысяч долларов. Когда отдашь?

– Сейчас нет денег. Приходите через неделю, но я отдать смогу только 40 тысяч.

Приходят через неделю:

– Давай деньги.

– Каюсь, я вас подвел. Денег еще нет. Через неделю точно отдам, но только 30 тысяч.

Снова приходят через неделю.

– Давай деньги.

– Денег нет.

– Тебе что, жизнь надоела?

– А чего вы взъелись? Я же отдаю потихоньку. Уже должен только 30 тысяч...

У каждого мошенника – свой, неповторимый индивидуальный стиль. Однако есть и общие тенденции. Нередко деньги берут у отчаявшихся родителей: чтобы отпрыск смог поступить в институт, чтобы отмазать сына от армии и т. п.

Знаю женщину, которая за поступление сына отдала мошенникам 10 000 долларов. Только в итоге в вуз он не прошел – провалился на экзаменах. Та бросилась возвращать деньги. А ей в ответ только руками разводят:

– Да мы сами все раздали! Нас самих подставили!

Тогда стали выяснять, кому что отдали: естественно, никаких записей не сохранилось.

У обоих аферистов допытывались:

– Вы же деньги не сожгли? Так, где они?

– У Феде...

– А где Федя?

Далее шла работа с Федей, которого нашли с большим трудом. Часть денег удалось вернуть, только полностью раскрутив цепочку».

Многие люди ловятся на аферы с землей. Им предлагают купить участок дешевле, по схеме «деньги сейчас, документы потом». Мол, сначала надо «подкупить» нужных чиновников. После этого передача документов откладывается со дня на день, а мошенники испаряются.

Была у одного человека мечта: домик в деревне, у Москвы, в Салтыково. Участки там хорошие, да вот цены кусаются. Какая-то «знакомая знакомых» предложила ему приобрести участок за 60 000 долларов. Документы, как водится, сразу не отдала – они, якобы, «на переоформлении». Год прошел – ни участка, ни денег. Пришлось их выбивать, обзванивая знакомых аферистки. Она сразу заявила:

– Я не при чем! Я чиновникам раздала!

Ее понять можно: она же тем и живет, что раздает обещания и не возвращает деньги. Снова начали обзванивать ее друзей: «Знаете такую-то? А вы ей, случайно, денег не давали? Она вас еще не обманывала?». Поругали дамочке всю репутацию – и вынудили вернуть долг.

Порой менеджеры банка чувствуют, что их заведение вот-вот прикроют, лишат лицензии. Если банк не прошел одну комиссию, потом вторую, третью – дело пахнет керосином. В этом случае применяют следующую схему: предлагают обналичивать деньги под очень хороший процент (от 1 до 0,1 %). Народ у нас жадный, и от клиентов у них отбою нет. Все идет как по писаному: вкладчики приносят черный нал, банк переводит все на определенную фирму, потом через нее получает наличные... Но на деле эта система не дает сбоев только до определенного момента. Набрав максимально возможную сумму (к примеру, 10 миллионов долларов), менеджеры объявляют, что банк лишили лицензии. В конце концов, обналичка осуществлялась нелегально, и никакой суд тут не поможет. Иные клиенты подключают к делу бандитов, а то и киллеров – но и это не спасало. Ведь деньги уже в руках у дельцов, и им куда легче будет нанять опытных телохранителей и поставить бронированные стекла в машине... А услуги киллеров тоже денег стоят.

Один банк «раскручивал» клиентов следующим образом. Им объявляли, что те работают непосредственно с арабскими шейхами – «воруют нефть». Вкладываешь 100 000 долларов, через месяц получаешь 200 000. Банк красивый, серьезный, на каждом столике – по

макету нефтяной вышки. И слово вроде держит: те, кто рискнул сотней тысяч, через месяц получали двести...

Но потом им говорили:

– Хотите еще? Только квоты повысились. Меньше миллиона не принимают.

– Откуда же мне взять миллион долларов?

– А вы по знакомым соберите... Мы же солидная контора...

Получив по миллиону от нескольких клиентов, банк исчез, а его имущество арестовали.

Банкиры все отрицали:

– А мы причем? Вы, что, не знали, что с огнем играете?

Еще бы – они-то знали, что делали: вкладывали в дело по 100 000, а выручали миллион.

Держалась схема на легковерии наших граждан, не понимавших, что арабским шейхам нет решительно никакого резона крутить деньги в русских банках. Они же не дикие люди, которые по пустыням на верблюдах разъезжают: многие получали образование в Гарварде или Оксфорде, имеют степень МВА...

Да что там банки! Любая частная фирма способна обворовать клиента десятком виртуозных способов.

Один предприимчивый управляющий, на автозаправке, умудрился продать хранившееся там топливо... 9 раз! Закупив его, он пригласил в «нефтяной бизнес» первого партнера. Мол, давай так: ты мне завозишь деньги на топливо, я этот бензин продаю, а прибыль делим пополам. И нужна-то для начала безделица: каких-то 100 000 долларов. За первым «партнером» последовал второй, третий, четвертый... Каждый из них регулярно приезжал на заправку, и хозяин всем по очереди (следа, чтобы «клиенты» не пересекались) демонстрировал одну и ту же цистерну:

– Вот, где ваши денежки лежат!

На топливе же не написано, кому оно принадлежит на самом деле... В конце концов, «партнеры» увидели, что время идет, а обещанной прибыли все нет. Приехали как-то на заправку – а там уже другой управляющий. И понятия не имеет, что это за странные люди приходят и требуют топливо, в которое, якобы, вложили по сотне тысяч баксов. Он им так и отвечал:

– Да вы накладные посмотрите! Я же все это купил и проплатил. Нет тут вашего ничего.

Вот так пару месяцев девять человек вокруг заправки ходили, и понять не могли, куда пропали их деньги...

Нередко аферисты вообще ни к каким оправданиям не прибегают – а попросту сбегают.

Вот два самых элементарных примера. Два партнера открыли свою фирму – но бизнес толком не шел, и они решили сменить профиль. Кто-то предложил им выкупить здание: мол, его вот-вот выставят на торги, но через «своего человека» можно будет приобрести его всего за 250 000 долларов. Собрали деньги, передали наличными – и даже без расписки! Мошенник каждый день звонил, взахлеб рассказывал, кому, за что и на какие взятки пошли денежки. Партнеры уже прикидывали, сколько будут за аренду взимать. Но при этом никаких документов на руках у них не было. А в один прекрасный день должник испарился. Стали разбираться со зданием – и выяснилось, что его собирались реконструировать, но никак не продавать...

В другом случае один предприниматель увидел у знакомого очень хорошую (и, как выяснилось, дешевую машину). Тот сказал, что пригнал ее из Америки: «Хочешь, и тебе привезу?».

Тот согласился – и машину свою действительно получил. Только через пару месяцев, к нему снова пришел новый знакомый:

– Давай мы это твою тачку продадим! А я тебе привезу другую – еще круче.

Сами знаете, нет предела совершенству. Предприниматель машину продал, отдал сумму, которая оказалась куда больше первоначальной – и больше не видел ни денег, ни знакомого».

Учитесь на чужих ошибках! Почему мы доверяем мошенникам? Потому что надеемся на легкие деньги – чаще всего в долг дают «под бизнес». Но в России большинство фирм работают «в черную», а кредиторы опасаются налоговых проверок. Никакие документы в итоге с должников не взимаются – чем аферисты и пользуется.

Чудес не бывает! Необходимо адекватно оценивать обстановку: в честном бизнесе деньги с неба не падают, и никто не сможет сделать из десяти долларов сотню за месяц. Стоит обратить внимание и на личность заемщика. Соответствуют ли его расходы реальным доходам? Если у него зарплата 15 000 рублей, а неработающей жене он дарит машину за 30 000 баксов или шубу за 10 000 долларов, стоит серьезно призадуматься...

Всякий раз, как вам предлагают чересчур «сладкий» вариант подзаработать, постарайтесь подстраховаться. Предложите будущему деловому партнеру... положить ваши деньги в ячейку. И на нужную сумму взять потребительский кредит в банке (пообещайте оплатить расходы и собрать необходимые документы). Если дело «выгорит», деньги на покрытие кредита всегда можно будет взять из ячейки «по факту». Если нет, пусть неудачливый бизнесмен рискует собственным кредитом, а не вашими деньгами. Честный человек, уверенный в успехе, на подобную схему согласится, а аферист – никогда.

Чем чернее схема, тем больше риск. Возьмем тот же «конфискат». Разве чиновники – дураки, чтобы продавать его за полцены. У любого товара есть реальная цена, неважно, конфискован он или нет. Открыть фирмочку и гнать конфискованное налево по рыночной стоимости – это пара пустяков.

Подумайте сами: зачем вы нужны тому или иному предпринимателю, если он уже и так нашел свою «золотую жилу». Если вам предлагают особо выгодное дело, спрашивайте напрямую: «А я то тебе, зачем понадобился? Или ты – добрый Дед Мороз? Но я в него давно уже не верю». Чем больше выгод обещает проект, тем выше вероятность обмана. Пора бы уже научиться не верить в МММ – 300 % из воздуха не получишь. Если вам предлагает товар в три раза дешевле, задайтесь вопросом: почему обратились именно к вам и не к кому другому. И почему цена такая низкая? Может, товар ворованный?

Никогда не соглашайтесь отдавать деньги против слова (мол, обещанный товар лежит на таможне и т. п.). Только – против конкретного товара (уже имея его на руках, а не глядя на него на складе – не факт, что он принадлежит человеку, который вам его показывает). И не покупайте ворованное, как бы не был велик соблазн. Взяв угнанный автомобиль или чужой видеомagniтофон, вы автоматически вступаете в противоборство с людьми, которым эти вещи принадлежат на самом деле – и, к тому же, нарушаете закон. В итоге вы, скорее всего, потеряете, а не приобрете.

Приведем еще несколько случаев:

Бывший военный открыл свою фирму. Поначалу денег катастрофически не хватало, не на что было даже автомобиль купить – по переговорам ездить. Взял на работу водителя с «Волгой», тоже бывшего военного. Особых документов у него и спрашивал, и даже фамилии толком не помнил. Зачем? Работает человек и ладно.

Компания занималась скупкой самолетов по дешевке. Дело пошло на лад. Хозяин фирмы купил себе иномарку – но так привык к прежнему водителю, что оставил его работать. Сам бизнесмен был чересчур загружен, финансовые риски толком не оценивал... Поэтому ему не показалось странным, когда водила предложил помочь ему с кредитом: мол, у меня хороший друг в банке есть.

Кредит в бизнесе нужен всегда. Поехали в банк, поговорили с банкиром. Тот ответил, что под «самолетное» дело могут дать много денег – и под маленький процент. Есть только одно «но»:

– Я вас не знаю совсем. А вот другу моему, водителю вашему, доверяю полностью...

Какие проблемы? Сообразительный водитель предложил хозяину фирмы выписать на него доверенность: чтобы он мог оформить необходимый залог и т. п. Сказано – сделано. Оформили на него все документы на самолеты, передали деньги... И водила исчез без следа. Стали разыскивать – выяснилось, что знают только паспортные данные (он, к тому же оказался гражданином Украины) и что у него – московская регистрация. Попытались написать заявление в милицию: оказалось, что паспорт этот был давно кем-то потерян.

Всего же имущества пропало на 20 миллионов долларов...

Правда, у этой истории хороший конец. Через контакты, друзей-знакомых, должника все-таки удалось найти. Когда оперативники раскрутили дело, выяснилось, что он был профессиональным мошенником. В свое время наворотил дел и на Украине – испугался, что посадят, и перебрался в Москву.

Работяга-строитель успешно зарабатывал, возводя дачи на Рублевке. Скопил приличную сумму. Тут ему один приятель сделал «деловое предложение»:

– Знаешь, я в Эмираты катаюсь, «серые» мобильники покупаю. Сюда привожу, делаю их сертифицированными и продаю. Вступай в долю! Я ж до 30 % в месяц навариваю...

Бедняге-строителю и невдомек, что на телефонах таких денег не заработать физически. Тот сначала взял у него 10 000 – и вернул с процентами. Потом 50 000 – и снова все честно вернул. Потом – 100 000... Как дошел до максимальной суммы в полмиллиона долларов, решил ее прикарманить:

– Прости, друг, товар-то был контрабандный. Всю партию на таможне и арестовали...

Кредитор отправился спрашивать таможенников – а те ни сном, ни духом:

– Какие мобильники? Не было у нас такой партии, ни серой, ни белой. Никто ничего не привозил...

Аферист на деле выстроил обычную финансовую пирамиду – чтобы затем скрыться с деньгами кредиторов.

Одна строительная фирма предложила бизнесменам вкладывать наличные в стройматериалы. Мол, у нас строек много – а за наличку материалы отдают дешевле. Во-первых, будете процент получать, во-вторых, разницу в цене поделим пополам. Предприниматели согласились, и фирма стала набирать у них деньги на материалы. Сначала вела себя «честно»: хотя и не выплачивала основной долг, зато регулярно платила проценты. А как займы достигли пика, все исчезли, а на все претензии отвечали:

– Документы у вас есть? Нету. Ничего мы не брали, и ничего не знаем...

Не все безнадежные должники – профессиональные аферисты. Иные влезают в долги по глупости, от любви к сладкой жизни. И умудряются порой набирать совершенно фантастические суммы...

Один молодой человек работал на складе дорогой телерадиоаппаратуры. Хотя она ему не принадлежала, он решил с ее помощью «крутить бизнес». Стал водить на склад людей, демонстрировать «товар» (нередко уже проданный) и брать под это деньги. Причем поначалу он даже возвращал долги с сумасшедшими процентами: взял 20 000 долларов – через месяц принес 30 000, взял 50 000 – вернул 70 000... Деньги брал у одних, и отдавал другим – по принципу пирамиды. Постепенно он совсем запутался, и чтобы как-то вывернуться, стал закладывать аппаратуру или брать ее на реализацию. Клиентов привлекал, вдвое снижая цены: скажем, отдавая телефонный аппарат стоимостью 5 000 долларов, всего за 2 500. При этом брал заказ на два телефона: мол, один поставим сейчас, второй будет попозже – после чего снова брались деньги. Получился гигантский снежный ком: юноша брал 30 000 у одного человека, 5 000 оставлял себе – на казино, рестораны, развлечения и девочек, а 25 000 передавал следующему «клиенту». Если брал 50 000 – кайфовал на 10 000 и т. п. Когда все, наконец, раскрылось, кредиторы ахнули: общий долг «предпринимателя» составил четыре с половиной миллиона долларов! При этом на себя-любимого, он потратил не более 400 000 – все потому, что жадность фраера сгубила, и в погоне за наживой он нередко отдавал товар за полцены, а то и меньше.

Думаете, кредиторы растерзали должника на мелкие кусочки? Вовсе нет, он жив и здоров до сих пор. Просто люди вовремя сообразили, что, если его убьют или посадят, денег им не видать, как своих ушей. Напротив, его надо любить, холить и лелеять. Одно время он даже ночевал в Интернет-кафе (домой не приходил, так как родителям не раз угрожали), находился в розыске. Позднее нашел работу, и сейчас спокойно живет – потихоньку отдавая долги....

Итак, если вы все-таки дали деньги в долг, не рассчитывайте на их возвращение в ваш кошелек. Забудьте о них и не вспоминайте. И если эти деньги в итоге все-таки к вам вернуться, пусть это станет замечательным сюрпризом и чрезвычайно приятным подарком!

Проблема долгов – проблема острейшая. Вспоминаю выпуск программы “Чего хочет женщина” в тот день, когда число ее зрителей превзошло все мыслимые пределы. Дело в том, что в передаче говорили именно о долгах. И людей это чрезвычайно интересовало. Так что если вы пострадали от недобросовестных должников, помните – вы не одиноки!

Глава 7

Искусство вышибать долги

Шанс вернуть потерянные деньги есть всегда. Но, повторим еще раз, он невелик. «Вышибать» деньги удастся примерно в двух-трех случаях из десяти. И уходит на это, как правило, масса сил и времени. Помните так же, что реальные деньги, которые вы выдали должнику, получить назад, все же, легче, чем некую гипотетическую прибыль давным-давно вам обещанную. Забудьте о ней – глупо рассчитывать на неполученный доход, если даже настоящие капиталы нередко не возвращают владельцам.

Как тут не вспомнить царскую Россию, где должников без разговоров сажали в долговую яму! Сейчас «засадить» злостного должника куда сложнее. Мошенники в нашей стране находятся в очень выгодных условиях. Служба судебных приставов, по сути, не действует, в судах – волокита, и возиться с выбиванием долгов никому не охота (еще ведь и посадить могут – за вымогательство). Наконец, в России пока не прижилось само понятие «кредитных историй», которыми люди так дорожат на Западе.

Бывает так, что должник отрицает сам факт долга: мол, не просил, не брал, и ничего не знаю. В этом случае предстоит кропотливая работа по поиску свидетелей и т. п. Впрочем, гораздо чаще должник сознается: брал, брал – но сейчас отдать никак не могу.

В этом случае выясните, откуда задолжавший товарищ вообще берет деньги. Каковы его источники дохода? Он работает или занимается бизнесом? Какое у него есть имущество? Не стесняйтесь активно общаться с должником, доброжелательно задавая вопросы и выведывая всю подноготную. Выяснили, откуда он берет средства к существованию? А теперь... создайте барьеры на пути этого «золотого потока», и ужесточайте их, если должник по-прежнему будет упрямяться. Подумайте сами: вы ночами не спите, мучаетесь из-за своих кровных – а он тем временем радуется жизни, улыбается, с девушками по ресторанам ходит... Разве это справедливо? Необходимо поставить должника в такие условия, чтобы он понял: с экономической, моральной и какой угодно точки зрения отдать долг выгоднее, нежели продолжать тянуть волынку.

В жизни всякое случается. Возможно, вы действительно имеете дело с честным человеком, которому просто не везет. И он вам деньги вернет при первой же возможности. Если должник готов к переговорам, распишите вместе с ним план возврата долга, подробно обсудив все детали. Подходите к ситуации реалистично: достаточно крупные суммы вот так, запросто, из кармана не достанешь. Даже во время выплаты ипотечного кредита банку с должника не берут больше 40 % его общих доходов. Забирайте деньги постепенно, малыми долями – иначе неудачливый «клиент» физически не сможет с вами расплатиться (максимум 400–500 долларов с зарплаты в 1000 «зеленых» и т. п.). Важно составить четкий график расплаты, и контролировать его выполнение. Действуйте «по принципу собаки Павлова»: соблюдает должник выплаты – называйте его молодцом и порядочным человеком, а если нет... Людям свойственно забывать о своих долгах или же попросту идти на поводу у собственной жадности. Почему так происходит? Сами понимаете: берут они чужое, а отдавать-то приходится свое. Чуть потеряешь контроль над графиком – а должник уже машину себе новую покупает. Да еще и плачется: «Нет, это не моя машина, это мне просто покатались дали...».

Почаще звоните и напоминайте должнику о себе:

- *Почему ты не платишь? Мы же составили реалистичный график.*
- *Но у меня жена, дети...*

– *А чего ж ты тогда на этот график соглашался? Мне вот еще 2 года своих денег ждать. Я и процентов с тебя не беру. Я лишних денег не хочу – и ты меня не обманывай.*

Если «клиент» на толковый график никак не соглашается, проведите с ним беседу в присутствии двух-трех товарищей. Один будет все записывать, другой задавать вопросы: «Сколько сможешь отдать? Когда? Уверен, что для тебя это реально?». А третий зачем? А третий маячит сзади, время от времени приговаривая: «Отдавай деньги! Надо отдавать деньги! Нехорошо зажимать чужие деньги!». Так у должника в подсознании сформируется соответствующая модель поведения – хотя он сам того и не заметит. Порой он раздражается: «Хватит маячить!». Ответьте ему: «Отдашь деньги – перестанем маячить...».

Важно сделать так, чтобы должник «отрабатывал» график по максимуму, а не отдавал по три рубля в месяц.

Вот несколько примеров обсуждения подобного графика:

– *Ну, я смогу отдавать по пять рублей...*

– *А какая у тебя зарплата, можно узнать? А телефон начальника дашь?*

– *Да нет, зачем же...*

– *Нет, ты меня уже один раз обманул, тебе веры нет. Так какой телефон у вашего бухгалтера? Сколько ты все-таки получаешь? И зачем тебе столько денег? Отдавай-ка по пятьсот рублей, а не по пять.*

Или:

– *Давай, будешь каждый месяц отдавать 500 долларов.*

– *Не могу...*

– *А почему?*

– *Да нет у меня таких денег.*

– *Но ты же работаешь. Что, и 100 рублей в месяц не сможешь отдавать.*

– *Ну, почему, смогу...*

– *А 1000 рублей?*

– *Смогу...*

– *А 10 000 рублей?*

– *Да, пожалуй...*

– *А 20 000?*

– *Нет, у меня зарплата меньше...*

– *Ну, давай думать, начнем с 10 000.*

Мы уже упоминали, что к процессу возврата денег надо подходить реалистично. Если зарплата у должника тысяча долларов – и в месяц он собирается отдавать эту же тысячу, осадите его:

– *Дурак, куда ты лезешь? Жить-то, на что будешь?*

– *А 100 хватит?*

– *А 100 – мало. Давай все честно подсчитаем. Сколько тебе надо на проезд? А на квартиру? На еду? А если праздники, какие: дни рождения, Новый год – ведь подарки нужны? Давай я тебе еще чуть-чуть на них оставлю.*

В дальнейшем, если график не будет соблюдаться, вы имеете полное право сказать:

– *Как же так? Я ж тебе все возможности предоставил. Мы даже подарки учли!*

Порой сроки, указанные в графике, оказываются чересчур долгими, либо сумма – слишком большой. В этом случае есть смысл прибегнуть к залого. Подойдет все, что угодно: кредит, взятый должником в банке, его квартира, автомобиль, телефон, магнитофон и т. п. Все это подробно прописывается, как минимум, в простом договоре залога. С подписью должника: «Я, Иванов Иван Иванович, добровольно предоставляю _____, в качестве залога» и указанием суммы и срока. Однако в этом случае придется гарантировать сохранность имущества. Автомобилем нельзя будет пользоваться, придется загнать его в гараж или на платную стоянку, украшения хранить в банковской ячейке или сейфе и т. п. Начнете пользоваться вещами, и должник получит полное право написать на вас заявление, с обвинением в грабеже. Так что – не поддавайтесь соблазну, покататься, скажем, на новеньком «Мерсе» – одна царапина, и все пойдет насмарку.

При работе с должниками эффективно срабатывают следующие речевые стратегии:

● Смена позиции (на случай, если должник станет обижаться, что его «берут за горло»):
– *Поставь себя на мое место. Как бы ты поступил на моем месте? Если бы тебе были должны столько денег?*

● Метафоры:
– *Лучшая подушка для сна – чистая совесть. Отдай долг, и спи спокойно...*
– *Что же ты делаешь, зачем насилуешь свою совесть? У тебя вообще совесть есть? Есть? Так отдай долг...*

● Вопрос-капкан:
– *Ты мошенник? Нет? А когда деньги отдашь? Отдавать долги – принцип порядочных людей. Если ты порядочный – то должен отдать.*

● Статистика:
– *А ведь среди людей успешных должников немного. Долги чаще всего не отдают бомжи, да те, кому тюрьма светит. А среди наркоманов и алкоголиков таких еще больше. Ну и среди аферистов, разумеется...*

● Имидж (здесь важно драматизировать ситуацию и расписать негативное будущее):
– *Интересно, а твои друзья (знакомые, родственники, сослуживцы) знают, что ты не отдаешь долги? Ты же сам портишь свой имидж. Представь, если они узнают, что ты – мошенник! Доверять тебе перестанут. Репутацию ты зарабатывал всю жизнь, а потеряешь ее в одночасье – как только слухи пойдут, что ты деньги не возвращаешь. Кто тогда с тобой знаться станет или работать?*

● Цейтнот:
– *Деньги нужны мне сегодня утром. Крайний срок – вечером.*

● Заезженная пластинка (тупо и спокойно, не раздражаясь, повторяйте одно и то же – и так в течение часов, дней и месяцев):
– *Когда ты отдашь долг? Когда я получу свои деньги? Когда мы, наконец, решим этот вопрос?*

● Мистика (только для должников, к ней склонных):
– *Ты портишь карму – себе и своим детям. А что говорят христианские заповеди? Не укради.... И в Исламе нарушение обещания считается одним из самых страшных грехов.*

● **Общечеловеческие ценности:**

– *В России за такие вещи раньше в долговую яму сажали. Слово купца считалось священным! А карточные долги? Если офицер не мог расплатиться, он предпочитал убить себя. Даже в преступном мире, «по понятиям», долги надо отдавать...*

В любом случае очень важно ни на минуту не упускать своего должника из виду: звоните ему ежедневно, постоянно приходите домой и на работу, и напоминайте о невыполненных обязательствах. Кредитору самому придется приложить определенные усилия, чтобы не забывать когда и сколько должник обязан ему возратить. Придерживайтесь четкого графика: в определенные дни месяца звоните должнику, в другие дни – его друзьям и родным и т. п.

Ваш вопрос: «Ты, почему долг не отдаешь? Что сделать, чтобы ты деньги отдал?» должен сниться ему в кошмарах.

Моему знакомому пришлось как-то выбивать долг у одного скупердяя. Тот зарабатывал по 3000 баксов в месяц, но возвращать деньги не желал. Тогда мой друг стал ежедневно наведываться к нему в гости с коробкой конфет, «попить чайку». Надоел всем хуже горькой редьки – и жене его, и детям, постоянно спрашивавшим, что этот дядя делает у них дома, и самому должнику. Последнего он добивал вопросами:

– *Ну, как дела? Видать хорошо – ты, вон, телевизор новый купил...*

– *Ой, да это старьей...*

– *Да? А вот шкафчик точно поменял...*

Порой должник не выдерживал, кричал с порога, что он занят и на гостей у него нет времени. Мой друг не раздражался:

– *Ничего-ничего, я в подъезде подожду... Я тебе надоел? Отдай долг, и я тут же перестану к тебе ходить.*

Любой человек теряет сон и аппетит, если вокруг него кто-то постоянно ходит и чего-то требует. Лучшие уж, в самом деле, долг отдать, а то так и повеситься недолго».

Случается, что должник пытается спрятаться: меняет номера телефонов, место жительства или просто не берет трубку или не открывает дверь. В этом случае, постарайтесь выяснить, где он работает, куда ходит, где бывает. Практически невозможно сменить семью или круг общения. Людям с улицы мы в долг обычно не даем – злостными должниками нередко оказываются наши родственники или знакомые, о которых нам многое известно. А значит, если сам должник скрылся, можно «пить чай» с его семьей или друзьями, попутно выясняя, где он все-таки находится. Из больших городов, вроде Москвы или Санкт-Петербург, даже злостные должники уезжают редко. Но и найти их там не так уж сложно...

Обнаружив прячущегося должника, воспользуйтесь его растерянностью. Многие в этот момент психологически ломаются: раз меня нашли, надо деньги отдавать...

Еще один беспроектный вариант: регулярно наведываться к должнику на работу, куда-нибудь в офис. В публичном месте избежать общения чрезвычайно сложно. Правда, кредитору сначала необходимо переступить определенный психологический барьер. Многие из нас терпеть не могут «навязываться» или боятся, что их выдворит или арестует охрана. Чтобы успешно капать должнику на мозги, действуйте по следующему алгоритму:

1. Не позволяйте себе никаких агрессивных и противоправных действий, свято соблюдайте закон. К примеру, если вы пришли к должнику домой, и он сам открыл дверь, не следует отпихивать его и врваться в квартиру. Входите потихоньку, переминаясь с ноги на ногу и вежливо поздоровавшись. Если он откажется вас впустить, спокойно спросите: «А чего ты

меня пускать не хочешь? Ты что – мошенник, обманываешь меня?». Должник ссылается на дела? «Не волнуйся, я тут посижу, подожду, пока ты закончишь». В офис точно также заходите спокойно, с чувством собственного достоинства. Дождаясь должника, поболтайте с его коллегами, расскажите им пару анекдотов – и не скрывайте от них причину своего появления в кабинете у должника. В конце концов, это он поступил некрасиво, а вам стесняться нечего!

2. Не пугайтесь, если должник вызовет милицию или охрану. На этот случай всегда носите при себе документы, подтверждающие долг – это вас обезопасит от юридических последствий. Если охрана вам угрожает, широко улыбнитесь и произнесите: «Так, как только вы до меня дотронетесь, я тут же пишу заявление. Трогайте на здоровье! А можете даже ударить...». Так вы спровоцируете противника на нарушение закона, а сами при этом останетесь невинны, как младенец. Коронная фраза при общении с милицией: «Согласно законодательству РФ, я имею полное право просить вернуть мне мои деньги. Покажите мне закон, который бы это запрещал!».

3. Если должник заявляет, что вы ему надоели, отвечайте соответствующим образом: «Отдай долг, и больше меня никогда не увидишь!».

4. Если охрана продолжает настаивать на вашем выдворении, попросите ее показать решение суда, запрещающее вам приближаться к данному, конкретному человеку. Мол, продемонстрируете мне такой документ – и я сразу перестану сюда ходить. Напомните молодчикам, что они нарушают ваши гражданские права, и вы будете жаловаться на них в суд, в лицензионную комиссию и мало ли куда еще.

5. Умные милиционеры порой предлагают должнику обратиться в суд и не маячить в офисе. Ответьте им: «А я уже туда обратился. Но суды-то у нас долгие. А вдруг он скроется или с ним что-то случится? Это же мои деньги! А может вы с ним заодно? Может, у вас тут целая группа мошенников?». Еще один вариант: «Да, я все решаю через суд, документы собираю. Адвоката ищу, но их услуги стоят дорого. У меня денег нет. Может, вы мне денег дадите на адвоката?».

Помните: чаще всего деньги не возвращают именно потому, что кредиторам лень тратить время на поездки к должнику, уговоры, визиты к его друзьям и родственникам. Поверьте, это совсем не сложно – ведь, правда, на вашей стороне. Спокойно и уверенно бейте в одну точку: визиты к должнику скоро станут привычными, как утренняя зарядка. Потратив всего несколько часов в неделю, вы резко повысите свои шансы вновь увидеть опрометчиво отданные денежки.

В процессе возврата долга, на определенном этапе, практически у всех должников появляются заступники. Бояться их не надо. Нужно четко знать, кто они такие и с чем их едят. И неизменно задавать один и тот же вопрос: «А вы чего сюда пришли? Как вас зовут? Хотите за него (за нее) деньги отдать? Валяйте, вдвоем отдавать всегда легче...».

Бандиты. Сюда относится не только криминальная «крыша», но всякого рода друзья должника (или его взрослого сына), охранники из его фирмы и т. п. Как говорится, лишь бы рожа была пошире, а кулаки помясистей. Однако они очень не любят играть на правовом поле. Вот универсальный ответ на любую угрозу:

– Так значит, вы мне угрожаете? Давайте, давайте, хоть уголовное дело толковое получится...

Ни в коем случае не пытайтесь говорить с бандитами на их языке, «по понятиям». Вы же все равно не профессионал – и вас просто загонят в угол. Сделайте вид, что не понимаете вообще ничего:

– Я этих ваших разговоров не понимаю. Мне это незнакомо. Я же простой предприниматель (студент, офисный работник и т. п.). По понятиям, говорите? Вот давайте вы в суде все и расскажете – что у вас и как по этим понятиям...

Очень многие из этих заступников предпочтут ретироваться, услышав про суды и милицию. Да, угрозы бывают серьезными – но, прежде чем, подступать к вам с дубиной или пистолетом, «бандиты» предпочтут ограничиваться запугивание и разговорами. Как только с их стороны появятся признаки агрессии, пишите заявление в милицию. Сотрудникам правоохранительных органов тоже надо свой план выполнять, а потому они с радостью ухватятся за подобную возможность.

Милиция. Бывает так, что должник пытается использовать милицию в своих целях: приходит и заявляет, что вы хотите его убить, ограбить и т. п. Но милиционеры – не идиоты. Если вы спокойным тоном расскажете, как было дело, и почему вы преследуете этого человека, показав соответствующие документы – от вас отстанут. Ситуация с долгами и должниками в нашей стране милиции прекрасно известна.

Силовые структуры. Сюда входят сотрудники ФСБ, МВД и прочих организаций со «страшными» аббревиатурами. Они также постараются вас запугать: мол, не отвяжешься – посадим за вымогательство. А вот и вариант успешного диалога:

– А как это вы меня посадите? Вы что – судья?

– Да мы на тебя заявление напишем, тебя в милицию вызовут.

– Пишите на здоровье! Я к ним с удовольствием приду и все расскажу. Вы мне покажите закон, по которому я не имею право просить отдать мне долг. Какое же тут вымогательство?

– Хм... А если с должником что-то случится? По морде дадут, к примеру? Ясное дело, кто будет виноват...

– А, так вы провокацию готовите?! Сами его побьете, а свалите все на меня? Чтобы он ответственности избежал?

(последняя фраза очень важна: так вы заранее снимаете с себя все обвинения, на случай, если нечто подобное действительно произойдет)

– А может вы – оборотни в погонах? Представьтесь-ка. А можно ваше удостоверение посмотреть? Вот сейчас сам заеду в милицию, и напишу заявление о том, как вы помогаете мошеннику избежать ответственности.

– А кто вам сказал, что он (она) – мошенник (мошенница)?

– Ну, это мое личное мнение. Покажите-ка мне закон, запрещающий иметь свое мнение! Конечно, суд решит – мошенник он или нет. Я в юриспруденции не силен. Но вот по телевизору говорят: если человек деньги взял и не отдал – это называется мошенничество. Вот я и думаю: если будет решение суда, о том, что я не имею право так говорить и порочить его честное имя – так я тут же замолчу. И вообще, простите, на каком основании мы с вами сейчас разговариваем? Какое вам до всего этого дело?

– Я его друг (брат, сват, коллега и т. п.).

– Интересно. Ведь государство дало вам власть, чтобы бороться с преступниками, а не помогать им. Но вместо того, чтобы исполнять свои должностные обязанности, вы помогаете мошенникам не отдавать деньги...

–

– Так, а кто у вас начальник? В каком отделе вы работаете? Да не убирайте удостоверение так быстро, дайте, я номер запишу. А телефон начальства дадите?

– ...

– А почему не хотите давать? Что это вы загрустили? И вообще, зачем вы сюда приехали? Деньги за него отдавать? Может, и правда за него долг отдадите, и закроем этот вопрос?

– Имей в виду, у тебя будут неприятности. Тюрьма...

– Вот интересно. Сегодня рабочий день. А вы не на работе. Или у вас отпуск? У вас какие-то материалы на меня есть? Или заявление уже написано? А может, вы хотите лишить моих детей образования? Ввергнуть мою семью в нищету?

– Мы еще посмотрим, откуда у тебя вообще такие деньги появились...

– Дружок, на дворе не тридцать седьмой год. Я эти деньги по рублю у всех родственников собирал. Бабушка рублик дала, сын, мама.... У меня все записано: кто дал и сколько.

Не забывайте: если вы избегаете словесных и физических угроз, посадить вас будет не за что. По закону, вы имеете полное право просить свои деньги. Работнику силовых структур, напротив, совершенно не нужно, чтобы его имя упоминалось в связи с мошенничеством и т. п. Встретив серьезное сопротивление, такие люди нередко удивляются – и проникаются уважением:

– Ну, парень, ты даешь... У тебя, наверное, така-а-ая крыша... Ничего не боишься!

– А чего мне бояться? Вот будут у тебя неприятности, поймешь, с кем связался. Тебе что, список моих друзей предоставить? Ну, в Питере я учился. У Владимира Владимировича. Но зачем нам эту тему развивать? Зачем серьезных людей зря беспокоить?

Очень важно создать атмосферу многозначительности, походя, упоминая учебу в Питере, знакомства с генералами и т. п. Что самое интересное, нередко вопросы с долгами (если заступники напирают слишком сильно), можно решить и без особых связей. Генералы – тоже люди, и готовы поверить в любую страшную историю (хотя доказательства никогда не помешают). А, поверив, они приструнят разошедшихся подчиненных.

Адвокаты. С ними надо держать ухо востро. Варианты противодействия разнятся: от грубого «Да кто ты такой? Что ты можешь?» до вкрадчивого:

– Так вы адвокат? А зачем нам тут адвокат? Вы, что, уже считаете его (ее) – обвиняемым? Вам, наверное, что-то про этого человека известно? А вас он, случаем, не подставлял? Может, он и вам уже должен?

Друзья. Эта группа наиболее многочисленная – туда входят коллеги, братья, сваты, дети и т. п. Достаточно безобидная категория – при общении с ними необходимо делать упор на стыд:

– Ты хоть знаешь, за кого заступаешься? А тебе не стыдно помогать ему не отдавать деньги? А если бы тебя так кинули? Вот интересно, как на это посмотрит твое начальство, друзья, родственники...

После этого начинайте работать с семьей, друзьями и руководством заступника: «А вы в курсе, что ваш сын (друг, подчиненный) заступает за мошенника? И часто он так поступает?».

Продолжайте задавать вопросы вроде «Куда ты лезешь?» и предлагать отдать долг за должника – и эти заступники отвалятся сами собой.

Стоит заступникам отступить – и должник оказывается в тупике. Мало того, бывают, что бывшие заступники переходят на сторону кредитора: «Слушай, на фига нам эта головная боль! Давай, отдавай ему деньги».

У одной дамы имелся ломбард и ювелирный салон. Она заключила выгодный договор с предпринимателями из Бельгии, и начала принимать от них ювелирные изделия. Заметив, что серьезного контроля над ней нет, принялась, продавая украшения, задерживать за них деньги. Таким образом, ей удалось зажать около 300 000 долларов – на них она купила машину и квартиру, и расширила свой бизнес. После чего переехала, сменила все телефоны, продала салон с ломбардом и открыла новое предприятие. Найти ее удалось только через три года. И получить деньги назад было непросто: ее заступником стал авторитетный генерал. Однако кредитор уверенно поставил его на место. Тому стало неудобно: как это, он такой важный – и не сумел ее защитить? Тогда он сам нарасказывал даме страшных историй: «Да там такие люди! Дело чуть не до президента дошло! Отдавай долг быстрее, дура!». Испугавшись, бизнес-леди очень быстро расплатилась по всем обязательствам».

Действуйте грамотно: на бандитов напустите милицию (после чего они обвинят во всем должника, втавившего их в эту историю), а милиционерам постарайтесь устроить неприятности по службе – и они сами помогут ускорить возврат денег.

«Одна фирма наживалась на своих клиентах: брала с них деньги на запчасти для автомобилей, а потом отказывалась вернуть – мол, потерпите через неделю-месяц-два запчасти будут. При этом с одной стороны ее прикрывали бандиты, с другой – милиция. Если кредитор приезжал с бандитской «крышей», те немедленно вызывали милиционеров, если же опирался на поддержку милиции – звали бандитов. Что делать? Суммы были не слишком велики, и большинство кредиторов предпочло о них позабыть. Но один оказался упрямым, и придумал остроумное решение. Нанял за сотню баксов голосистую старушку. Затем был заключен контракт на охрану бабушкиной сумочки. После чего она встала перед входом в офис фирмы, и весь рабочий день вопила, как заведенная:

– Ах вы, сволочи, мошенники, подонки! Обманули моего любимого внука. Деньги забрали – и не возвращают! И куда вы, гады, только деньги деваете?!

Такая вот вышла мощная антирекламная кампания. Охрана попросила ее уйти, но бабушка стала сопротивляться: мол, я ж на улице стою – имею полное право. Молодчики принялись выталкивать ее взащей, и тут же появились парни из охранной фирмы: «Не подходить, у нас – договор охраны». Начальство фирмы вызвало милицию. Старушка не сдала позиции:

– А разве я что-то нарушаю? Матом не ругаюсь, просто свое мнение высказываю. Покажите закон, по которому это запрещено.

– Интересно, на какие ишиши, вы, пенсионерка, себе охрану наняли?

– А на последние деньги и наняла, сынок! Все сбережения отдала. А что делать? Вон, охранники меня уже побить хотели. Как иначе мне свои права отстаивать?».

Возможны и иные варианты. Если у должника нет денег, он может расплатиться с вами несколькими способами:

● Отдать в счет долга ценное имущество, в качестве бартера: автомобиль, аудио-видео-технику, книги, ювелирные украшения, мебель и т. п. (оформив должным образом, чтобы потом не возникло никаких претензий).

● Если особого интереса эти вещи для вас не представляют, и вы готовы подождать, можно забрать их в качестве залога. Подойдет все: и техника, и компьютеры, и антиквариат, и драгоценности.

● Предоставить «нужных людей» с помощью своих связей: особенно если у него есть знакомые в правительственной администрации, государственных организациях и т. п. Попросите его решить какие-либо из ваших проблем: поступление детей в институт, заключение выгодного договора, лечение в хорошей клинике и прочее.

● Отработать долг: потрудиться в вашем офисе, в качестве менеджера или продавца, на даче, что-то построить или починить, помочь с ремонтом или переездом, поработать шофером или посудомойщиком и т. п. Честный человек на такой вариант согласится с радостью.

● Взять кредит – тогда разбираться с ним придется уже банку, а не вам.

Нередко сложная ситуация возникает, если в долг брали сразу два или три человека – а в расписке доля каждого из них не прописана. Естественно, они все будут сваливать друг на друга. Не идите у них на поводу. Раз вместе брали – вместе должны и отдавать. Кто сколько процентов вернет – это их личное дело. У кого денег больше, у того и забирайте. В крайнем случае, можно жестко поставить их на место: «Я вам друг друга в партнеры не предлагал. Вы взрослые люди, сами должны разбираться со своими проблемами».

Один бизнесмен открыл небольшую транспортную компанию. Потихоньку дело пошло, он стал зарабатывать и решил приумножить деньги. Пришел к нему знакомый:

– У нас интересный проект. Будем заниматься рыбой. Икру возить – черную, красную.... Только надо в это дело деньги вложить. Давай?

Какое-то время рыбу и впрямь возили. Но в один прекрасный день должник объявил:

– Извини, друг, фирма накрылась. До свидания. Большие отдавать не могу.

При этом он все валил на второго партнера-прибалта. Мол, я-то рыбу привез, это он ее не продал. Тот, в свою очередь отвечал: я рыбу продал,... но деньги-то отдал назад, на следующую партию.

Решить ситуацию удалось, лишь жестко поговорив с тем, кто обращался за «кредитом»: «Тебе деньги дали – ты и отдавай».

Что делать, если деньги вам должно не физическое, в юридическое лицо? Не отчаивайтесь! Представим, что некая компания задолжала вам 30 000, а активов у нее – на миллион. При наличии соответствующих документов, вы имеете полное право пойти в арбитражный суд и получить определение о наложении ареста на все ее имущества. Естественно, фирма скорее предпочтет выплатить несколько тысяч, чем позволить арестовать миллион.

Повторим еще раз: совесть вашего должника поможет простейший тест.

1. Прямо поинтересуйтесь, когда человек собирается возвращать деньги и что ему мешает. Помните: если должника гложет чувство вины, он согласится начать отдавать долг хотя бы понемногу, частями.

2. Спросите, согласится ли должник отработать потерянные деньги? Уверяю, порядочного человека ваше предложение только обрадует.

3. Возможно, должник может возместить часть долга вещами? Мебелью, техникой? Не стесняйтесь спрашивать, иногда это лучший выход из положения.

Если на все три вопроса вам ответили отказом, можете ставить на деньгах жирный крест. Вы столкнулись с аферистом, на которого простые уговоры не действуют.

Что делать в таком случае? Существуют несколько способов воздействия. Но вам, скорее всего, придется запастись терпением.

Выясните, когда появятся деньги. Бесплезно требовать то, чего нет. Ведь и у должников есть доходы (хотя бы средства других неудачливых кредиторов). Просите вернуть долг тогда, когда четко знаете, что у человека есть хоть какая-то возможность его отдать. Постарайтесь получить полную информацию о том, как и когда он получает свои доходы: какого числа у него зарплата, в какие дни месяца арендаторы платят ему за квартиру и т. п. Если знаете, что деньги у должника на руках, непременно к нему наведайтесь: «Я знаю, ты сегодня зарплату получил. Так что тебе мешает отдать долг. Или ты – мошенник?!».

Давите на чувство вины. В подобной ситуации вы можете без зазрения совести использовать все приемы психологического каратэ, любой из способов психоподавления. Провоцирование чувства вины – лишь один из аспектов воздействия. И, увы, наименее полезный, поскольку данное чувство у большинства должников обычно атрофируется напрочь. Но попробовать можно всегда: “Видишь, какое у меня положение отчаянное, есть нечего! А ты деньги не отдаешь...”. Можно использовать и другие психоконплексы: жадности, справедливости, честности. Психологические рычаги воздействия подбираются для каждого должника индивидуально. И если вы хотите вернуть свои деньги – приготовьтесь к долгим, душещипательным беседам.

Не выходите за пределы правового поля. Законодательство наше несовершенно, и если вы чуть-чуть перегнете палку, должник немедленно побежит в РУПОБ и нажалуется, что вы его преследуете с целью убить или ограбить. Разумеется, вы имеете полное право требовать свои деньги: нигде в законе не сказано, что вы не можете получить их обратно. Но важно помнить, что с юридической точки зрения делать позволительно, а что – нет.

Ни в коем случае нельзя угрожать физической расправой или наносить должнику телесные повреждения, а также самовольно забирать его имущество. Это серьезные нарушения Уголовного кодекса, и подобное заявление в милиции примут без проблем, а вас привлекут за вымогательство или самоуправство. Приходится признать, что позиция кредитора в нашей стране юридически слабее, и закон скорее на стороне должника. Увы, времена долговых ям давно прошли... Остается только постоянно требовать назад свои деньги или пытаться их отсудить – угрозы, шантаж или агрессия обойдутся вам слишком дорого.

Это случилось с моими друзьями где-то в семидесятые годы. Обычная история: дали большую сумму в долг, а назад ее, естественно, не получили. Что делать? Поехали к должнику на квартиру, и в качестве своеобразного залога забрали у него дорожную органолу. Собственно, никакого насилия места не имело. И что вы думаете? Не успели они за порог выйти, как должник немедля побежал в милицию и заявил о краже органолы. К друзьям моим нагрянули оперативники, тут же эту органолу увидели и, в результате, завели дело насчет разбоя и кражи с взломом! Те товарищи еле выпутались, а денег в результате так и не получили.

Собирайте компромат. Да-да, и не стоит стесняться старого доброго шантажа. Ведь именно бессовестное поведение должника вынуждает вас идти на крайние меры. Наглые бизнесмены частенько возвращают позаимствованные десятки тысяч долларов только тогда, когда им демонстрируют определенные документы, которые вот-вот отправятся в налоговую полицию. На бытовом уровне можно пригрозить: «Не отдашь долг, я всем друзьям твоим расскажу, какой ты мошенник». Не каждый выдержит такой удар по своему реноме. А кто-то особенно опасается, что об истории с долгом узнают родители, дети, жены-мужья или сослуживцы.

Работайте с окружением должника. Создавайте ему негативный имидж, выявив круг родных и знакомых. Говорите с его коллегами, родителями, детьми, женами, любовницами,

начальниками, партнерами по бизнесу. Чтобы все знали: он вам задолжал, и никак не отдает. Давите на чувство «коллективной ответственности»: «Ведь это вы меня с ним познакомили! Так помогите же мне!». Хорошо работает жалость: «Вот, видите, у меня семья без денег осталась, мне утопиться впору.... А вы ему помогаете, да? А если бы он вас так кинул?».

Помните печальную историю про погибшего мальчика? Тот долг в итоге удалось вернуть, работая с окружением должника. Никто из его знакомых или коллег не мог внутренне одобрить поступок, приведший к трагедии. Его родным и начальству так и говорили:

– Что деньги? Деньги – дерьмо. Жизнь человеческая пропала – вот что страшно. Разве вы можете одобрить такой поступок? А если бы подобное случилось с вашим сыном?

И кредитор, и должник были коллегами, работали в одной авиакомпании. В попытке «выбить» долг был нанесен визит начальству, а также – в лицензирующие органы. Фирме как раз надо было переоформлять лицензию.... Услышав об этом происшествии, люди, ответственные за лицензирование, оказались морально «привязаны» к этой ситуации:

– Вы понимаете, каким людям вы выдаете лицензии? Представляете, какой персонал на этой фирме работает? Если они за жалкие 50 000 баксов человека готовы убить?

Само собой у компании возникли серьезные проблемы с лицензией. Начальника вызвали в комиссию, стали расспрашивать, что, мол, за бардак происходит на его фирме. Он, в свою очередь, вплотную занялся должником. В результате, последний перестал прятаться от кредитора и начал выплачивать ему деньги по графику».

Спрашивайте родителей должника: как же это они так воспитали своего ребенка, что тот стал обманщиком? Пожилым людям подобные вещи слушать неприятно, и они также примутся давить на сына (дочь). Обратите особое внимание на соседей: стареньких бабушек, день-деньской просиживающих на лавочке у подъезда, порадует любой новый повод для сплетен. Они с удовольствием перемоют соседу все косточки и расскажут другим о его позорном поведении. Попутно можно собрать дополнительную информацию: «А вы не знаете, может быть, он еще кого-нибудь кинул? Он, случаем, не мошенник-профессионал?».

Данная тактика действует на должника особенно угнетающе. Не удивляйтесь, если он начнет предъявлять претензии: «Ты меня в угол загнал, жить не даешь! Раз так – вообще ничего тебе не отдам!». Парируйте словесный выпад: «Если я прошу людей о помощи, разве это дает тебе право деньги не возвращать? Отдай долг – и я расскажу всем, что ты – честный человек. Покажи-ка мне закон, в котором написано, что, если я на тебя жалуюсь, ты имеешь право не возвращать деньги. Или ты просто повод ищешь, чтобы долг зажать? Да ты мошенник!».

Расскажите о долге всем и каждому. Пусть о недостойном поведении должника узнают все его друзья, коллеги, все знакомые и незнакомые люди. Очень скоро от его репутации ничего не останется. Так уж сложилось в России: один раз козлом обозвали, на всю жизнь им и останешься.

Хорошо работает Интернет: разместите в Сети подробное описание ситуации, сумму долга, фотографию должника и т. п. Кстати, на телевидении и радио журналисты постоянно ждут интересных тем – и тоже могут помочь вам рассказать всю правду. Как минимум, в одной из передач можно «передать привет» должнику:

– Привет Иванову Ивану Ивановичу. Должен мне шестьдесят тысяч баксов, никак не отдает. И друзьям его привет – скоро можете оказаться в моем положении...

Главное обойтись без ругани, использовать юмор – а если передача идет в прямом эфире, ваши слова в любом случае не вырежут. Звоните на разные радиоканалы, в программы типа «Времечка», любящего собирать бытовые курьезы. Приглашая журналистов, заготовьте

побольше фактов: вот паспортные данные должника, вот где он работает, с кем общается, вот его расписка, вот аудиозапись разговора и так далее.

Предлагайте новые проекты. Иногда срабатывает элементарная жадность. Ведь и должнику хочется заработать. Скажите, что, вернув деньги вовремя, он получит часть дохода с предприятия. После чего благополучно “завалите” проект, со всеми вложенными деньгами. Можно также пригрозить, что вы перекроете доступ денег из каких-либо связанных с должником структур – и он их не получит, пока не вернет в долг.

Изматывайте должника. Если вам удастся заставить неплательщика пойти на контакт, не поленитесь потратить на долгий разговор два, три, а то и пять, и десять часов. Говорите с должником, выслушивайте рассказ о его проблемах и неурядицах и рефреном повторяйте: «Я все понимаю, но где мои деньги? Отдай их! Когда у меня будут мои деньги?». После трех-четырёх часов такой беседы должнику жить не захочется, не то, что долг не возвращать. Лучше всего завалиться к нему на работу – и талдычить одно и то же целый день. На резонное замечание по поводу того, что ему надо работать, отвечайте не менее резонно: «Отдай деньги и работай! Я-то свое время трачу, чтобы их назад вернуть...».

Разговаривайте уверенно. Страх должника способен стать мощным инструментом для возврата долга. Однако прямых угроз и агрессии необходимо избегать. На помощь приходит уверенность. Заявление вроде: «Ну, пожалуйста, будь другом, верни деньги», должник наверняка пропустит мимо ушей. Постарайтесь выразаться серьезнее:

«Ну, деньги ты мне все равно вернешь! Весь вопрос в том, какой ценой...»

«Морда, ты когда мне деньги отдашь?!»

«Гад, ты что, хочешь мою семью по миру пустить? Хочешь моих детей лишит образования?»

Никаких угроз в этих фразах не содержится – однако «клиенту» его будущее сразу же видится в темных красках...

Демонстрируйте осведомленность и многозначительность. Покажите должнику, что вы знаете всю его подноготную:

«Я прекрасно знаю твоего директора, Николая Борисовича. Мы с ним как раз по поводу тебя беседовали... И это не последний разговор, я буду общаться с твоими друзьями и родственниками. Я ведь все знаю: и в какой спортзал ты ходишь, и где живет твоя семья...».

Еще вариант: выслушав должника, сказать: «Не хочешь отдавать – и не надо» и с загадочным видом уйти, подкрепив слово делом. Потом поработать с коллегами, родственниками, начальством должника – и вновь встретиться с ним:

«Ну что, идем дальше? Мне продолжить или ты деньги вернешь? Учти, я буду использовать все возможные пути...».

Оказывайте должнику всяческое содействие. Бывает, должник жалуется на отсутствие работы. Предложите помощь: «Пиши резюме, сейчас загоню в Интернет и знакомых обзвоню. А жена у тебя, чем занимается? Разве она тебе не поможет?». Или: «Ты врач? Давай, найду тебе пациентов. Плюшками торгуешь? Будешь продавать мои плюшки...».

Предложите ему взять потребительский кредит в банке. Скажет, что это невозможно? Без проблем:

– Давай, я возьму тебя на работу и выдам тебе справку о доходах.

Дальше все просто: проработает у вас месяц-два, и можно выдавать ему заветную форму НДФЛ. А после того, как кредит возьмет, уволить его будет проще простого: по причине опозданий и мало ли чего еще.

Главное, старайтесь решить все проблемы как можно быстрее.

– Так, неси сегодня ксерокопию паспорта, а завтра поедем в банк.

– А я не хочу!

– Как не хочешь? Что, обмануть меня решил?

В любом случае, в процессе выбивания долгов всегда есть место фантазии:

У одного человека был знакомый банкир. Казался надежным мужиком: тот через него обналичку делал и прочее.... И предложил: «У меня один хороший знакомый есть, предлагает деньги вложить в его продуктовый магазин». Сказано, сделано – прибыль пообещали большую. А через какое-то время, как водится: ни прибыли, ни денег. Хорошо хоть, магазин еще работает. Правда, тут же выяснилось, что помещение владелец магазина арендует, а оборудование – в лизинге. Ничего своего нет! А на что деньги прошли? А деньги проели... Кредитор кинулся к банкиру, а тот принялся за дружбана заступаться. Уже потом выяснилось, что деньги эти двое поделили напополам. И это – далеко не первый случай.

Гольими руками должника взять не получилось. Тогда кредитор стал общаться с его поставщиками и арендодателями, потихоньку перекрывая кислород. Тот пошел на контакт, был составлен график. Но должник все равно постоянно пропускал выплаты. Проблему решили оригинально. Как известно, с 1 по 5 мая продажи спиртных напитков в магазинах (а это одна из основных статей дохода продуктовых лавочек) резко возрастают. Кредитор, недолго думая, в ночь на 1 мая... залил дверь магазинчика бетоном. На следующий день звонит и спрашивает:

– Ну, как дела, как выручка?

– Какая выручка! Мне какая-то сволочь залила бетоном дверь!!

– Ничего себе! Слушай, парень, непорядок у тебя там. Давай мы к тебе в магазин менеджера своего посадим. Он не позволит, чтобы с дверями так поступали.

– Ну...

– Возьми нашего человека. Ты же не хочешь нас обмануть?

Естественно, когда магазин оказался под контролем «своего» менеджера, долг был очень быстро возвращен.

Для того чтобы заставить раскошелиться одного завязанного должника, на том маршруте, где он часто проезжал, подкупили сотрудников местного отделения милиции. После этого на дорогу выехал скромный очкарик на «Жигуленке». В салоне у него лежал дорогой ноутбук, в кармане – документ, подтверждавший, что компьютер принадлежит именно ему. А незадолго до этого он аккуратно написал в милиции заявление о том, что ноутбук у него отняли.

Увидев машину объекта, водитель «Жигуленка» врезался ему в бампер. Несильно, конечно, только помял чуть-чуть. Должник, естественно, вылез, ругаться принялся. Очкарик, изобразив на лице искреннее раскаяние, принялся извиняться:

– Знаете, у меня сейчас денег нет,... Давайте, я вам сейчас ноутбук отдам. Потом встретимся, разберемся.

Поскольку стоимость компьютера в разы превышала размер нанесенного ущерба, должник согласился и ноутбук переключил к нему в машину. Но стоило ему проехать 500 метров, и его остановил постовой:

– Здравствуйте! Будьте добры, пройдемте в отделение. Вы совершили грабеж...

– Какой грабёж?! Он мне сам отдал. Случилась авария....

– Какая такая авария? Вон, у нас на вас заявление лежит. А даже если и авария – может, вы сами свою машину и подставили? Это мошенничество. И оно уголовно наказуемо. Ущерб тут особо крупный – ноутбук тянет тысячи на две долларов. Впрочем,... Нам, сам понимаешь, все равно. Поговори с заявителем – может, удастся его уломать.

В отделении должник, естественно, первым делом подошел к очкарику:

– Друг, как же так? Ты же сам в меня врезался, и сам ноутбук отдал?

А тот отвел его в сторонку, и подозвал кредитора:

– Вот, видишь Васю? Помнишь, что ты ему много денег должен? Гони или деньги, или хоть залог. Два часа у нас еще есть. А потом заявление оформят – и все. Восемь лет, два письма.

Должник замолчал. Факт грабёжа налицо. А нашей милиции показатели нужны, так просто не выпустят. Кредитор, тем временем, подлил масла в огонь:

– А чтоб тебе на зоне грустно не было, мы туда еще письмишко отправим – расскажем всем, что ты есть за человек и с тобой там по-свойски побеседуют. Лет через восемь освободишься – я опять за деньгами приду, да еще и проценты за потраченные нервы потребую..

В итоге, деньги получили назад, и заявление отозвали...

Жил в городе Москве один упорный должник. Ничто его не брало. Уж и милиция с ним говорила, и бандиты. Он одного твердит: «Я законы знаю, вам ничего не обязан».

Но как-то раз ксерокопию его паспорта «нашли» на двух трупах в Чечне. По закону его следовало допросить на месте преступления. В один прекрасный день к нему в квартиру явились два опера, задержали его, затолкали в машину, привезли в аэропорт, и посадили на самолет в Гудермес. По чеченской земле он ехал в бронированном джипе, под шуточки милиционеров: «Глянь, вон и ваххабиты пошли.... Тут неделю назад два броневика взорвалось...».

Начался допрос. Должник, естественно, ничего понять не мог. Опера дивятся:

– Как это вы ничего не знаете? Что, и сюда никогда не приезжали? А ксерокопия вашего паспорта откуда?

Но, в конце концов, они «смилоstinивились»:

– Есть свидетели, которые подтвердят, что вас тут не было? Хорошо, езжайте в Москву, мы их в свое время опросим. А через месяц снова прилетите к нам – тогда и выпишем бумажку, что у следствия к вам претензий нет. А иначе, сами понимаете, судебное дело...

– А до Москвы-то я как доберусь?!

– Вас, что, еще и провозжать нужно??

Прилетел должник в Москву, не жив, не мертв. И в ужасе – через месяц-то ему снова в Чечню лететь. Чуть не плачет, всех знакомых на уши ставит.... И тут звонит ему кредитор:

– Ну, как у тебя дела? Я слышал, ты на юге побывал? Загорел, небось? Может, еще, куда хочешь в ближайшее время съездить? А то у меня друзей в разных городах много...

Должник «сломался» и возвратил деньги.

Существует несколько ошибок, которые допускают кредиторы – и тем самым нередко портят все дело. Запомните правило «пяти НЕ»:

● НЕ стесняйтесь просить, приходить, звонить и настаивать.

● НЕ пытайтесь компенсировать свой «моральный ущерб», если должник согласится вернуть деньги: не требуйте оставить у вас расписку, выплатить долг «с процентами» и т. п. Тем самым вы ступаете на скользкий путь: подобные хитрости аморальны, и, прибегая к ним, вы становитесь на один уровень с должником. Самому потом противно будет!

● НЕ считайте, что во всем виноват «нехороший» должник. Он поступил плохо – но и вы, уж простите, вели себя, как дурак, отдавая деньги в столь ненадежные руки. Как известно, в любом конфликте виноваты двое – и вы также допустили ошибку. На дороге с водителя, превысившего скорость, взимают штраф – а глупый кредитор расплачивается временем и нервами. Это еще одна причина, по которой не стоит настаивать на излишней «компенсации». Хотя о ней можно попросить на добровольных началах: «Я за тобой полгода бегал, а ты мне теперь даже бутылку коньяка не поставишь? Хотя я коньяк не пью. Мне лучше деньгами...».

● НЕ проявляйте агрессию. Конечно, это легче сказать, чем сделать. Эмоциональная привязка кредитора к «потерянным» деньгам порой не позволяет ему контролировать свои эмоции. В этом случае, попросите о помощи друзей или родственников – чтобы они пообщались с должником за вас (предварительно получив соответствующую доверенность). Это позволит избежать многих ошибок. Если они не готовы занять этим бескорыстно, пообещайте заплатить им 10–20 % от суммы отданного долга. Иногда у кредитора просто нет времени на выбивание долгов: в этом случае можно даже взять специального «работника», предварительно расписав ему план действий.

Если такой возможности нет, купите себе... доску для метания дротиков или боксерскую грушу. И прикрепите на нее фотографию должника. Отдубасив ненавистную рожу или выколыв ей глаза дротиками, вы уже не станете столь агрессивно реагировать на данного человека при личной встрече.

● НЕ наносите должнику физического вреда. Известно, что некоторые из них специально провоцируют на это кредитора: мол, ударь меня, получи с меня здоровьем. Однако в этом случае вместо денег вы рискуете получить пухлое судебное дело. Избегайте любых угрожающих действий, исключите угрозы и во время беседы. Не забывайте, что должник легко может спрятать в карман диктофон или другое звукозаписывающее устройство. Именно поэтому такие разговоры с должником лучше проводить вдвоем – «напарник» сумеет вас вовремя остановить. Но, как известно, слово – не воробей. Если угроза уже сорвалась с губ, сразу же произнесите что-то вроде: «Ну, это, естественно, шутка» или «Я погорячился, я – человек мирный, а ты меня в угол загоняешь».

И, наконец, пересмотрите свое отношение к долгу. Запомните: эти деньги вы уже потеряли. Они теперь не ваши. Вам предстоит заработать их вновь – организовав своеобразный новый бизнес. А произошедшее станет хорошим уроком на будущее. В конце концов, за образование надо платить. Мы готовы отдавать тысячи долларов за университетские курсы – при том, что там вовсе не учат быть аккуратнее, осмотрительнее и разборчивее в людях. Так разве подобная «школа жизни» не стоит потерянных денег?

Глава 8

Как отдавать долги

Лучший способ избежать долгов: не брать денег вообще. Поэтому, прежде чем обращаться к друзьям за займом лишней раз задумайтесь о том, на что эти деньги пойдут, как вы их будете отдавать и чем готовы отвечать, если дела пойдут неважно.

А если отдать долг нет никакой возможности? Шанс «обмазаться» есть – но только при условии, что у кредиторов нет никаких документов, подтверждающих факт займа. Вот несколько наиболее действенных приемов:

- «Я брал у вас деньги?! Пойдите, докажите!»
- «Вы сами не выполнили все условия, о которых мы договаривались. Поэтому денег и нет...»
- «Да, деньги я брал. Но меня кинули! И что теперь прикажете делать?».
- «У меня другие кредиторы есть. И с кого прикажете начинать».

Что делать, если кредитор пришел с «заступниками»: бандитами, сотрудниками МВД и ФСБ или адвокатами? Давите на стандартное «а ты кто такой?». Если они пришли «разбираться» в одиночку предложите им привести с собой того человека, у которого брались деньги. Или спросите: «А почему вы считаете, что я должен именно эту сумму? Откуда у вас такие цифры? Чем подтвердите?».

Вам, как должнику, заступники помогут не всегда. И обращаться к ним вовсе не обязательно. Самое главное: не прятаться и не бегать от кредитора. Уж лучше самому признать свою ошибку и постараться составить приемлемый график отдачи – тот, который подойдет вам, а не кредитору. Каждый день звоните, жалуйтесь на жизнь, приговаривая:

– Знаешь, все собираюсь тебе деньги отдать. Может, у тебя какая работа для меня найдется?

Предлагайте различные варианты возмещения, тогда и кредитор будет вести себя куда вежливее. Помните: даже если вы сможете выкрутить и не отдавать деньги, долг возьмут с вас нервами. Никогда не замечали, как ведут себя «профессиональные» должники? Они живут в постоянной тревоге, и даже выходя из дома за хлебом, оглядываются по сторонам. Нужна ли вам такая жизнь?

Если выхода нет, пользуйтесь стандартной «отмазкой»: – Я же отдаю! Пусть немного, но отдаю.

И в самом деле, если вы должны десяток миллионов долларов, но раз в месяц посылаете кредитору по почте хотя бы 150 рублей – вас уже нельзя привлечь к суду за мошенничество. Состав преступления отсутствует: ведь в законе не прописано, сколько обязан отдавать должник, важен сам факт.

Как говорится, повинную голову меч не сечет. Даже если раздраженный кредитор заявляет, что вы ему нужную сумму за всю жизнь не отдадите, не отчаивайтесь:

– Ну и что? Худо-бедно, а я отдаю. А ты бы мне лучше помог: связями, например. Может, бизнес вдвоем откроем?

Как правило, в этом случае кредиторы успокаиваются: мол, отдавай, как отдаешь, что с такого взять?

Если вы должны деньги компании, так же не стесняйтесь предлагать альтернативу: например, расплачиваясь с ней заказами (чуть завысив их себестоимость, вы не только быстрее долг выплатите, но еще и чуть-чуть заработаете...).

И обязательно проведите работу с родными: помните, что кредиторы будут звонить им, угрожать, стыдить и использовать всевозможные способы воздействия.

Если у кредиторов на руках есть соответствующие расписки, избежать отдачи долга будет сложнее – но зато можно растянуть ее во времени. Правило первое: предложите график расплаты самостоятельно, не стоит плясать под дудку кредиторов. Мол, согласен, буду отдавать каждый месяц вот такую сумму, а иначе – никак. Если начнутся разговоры по поводу процентов за «передержку», спросите кредитора: «А какой вы имеете право? Вы что – банк?». Можно предложить кредитору поработать вместе, в счет долга. А если деньги вы брали не в одиночку, сразу заявляйте, что готовы отдать только свою часть – все остальное пускай «выбивают» у других людей. Главное: продемонстрировать свое желание идти на переговоры, отдавая при этом минимум денег.

И помните: долги – хороший урок и мощный стимул для того, чтобы что-то в своей жизни поменять.

У одного парня не пошел бизнес – а он набрал денег у партнеров, и в итоге оказался должен им около 2 миллионов долларов. Чего только с ним не случилось: и бандиты к нему ходили, и милиция, и морду били, и пальцы резали. Но убить – не убили, надеясь, что долг он все-таки вернет. В итоге от него ушла жена, квартиру и машину отобрали, с родителями он поссорился. Однако сумел переломить ситуацию: составил график выплат, принялся работать – и долги отдал. При этом он развернул новое дело, нашел источники дохода – и дела пошли отлично. Долги стали для него своеобразным стимулом. Да и кредиторов он использовал для развития бизнеса: продавая им по дешевке автомобили и т. п. Сейчас о тех страшных временах и не вспоминает, а тогда казалось, что впору вешаться...

Глава 9

Торгуешься – платишь самому себе

Как вы знаете дорогой читатель в Турции обычная практика покупая, торговаться. Как считают сами турки, если человек не торгуется, он ведет себя неправильно. Продавцы в Турции уверены, что сами покупатели виноваты, что покупают дороже. Аллах свидетель, продавец готов был опуститься в цене.

Загадка из загадок: почему умные, взрослые, ответственные люди не решаются защищать собственные деньги? Часто говорят, что торговаться, мол, не принято, это – «дурной тон». Поверьте, что подобную легенду, выгодную продавцам и невыгодную покупателям, придумали именно продавцы.

«Обычай обычаям рознь. В странах Ближнего Востока (к примеру, в Иране или в Египте) ценники в магазинах вы увидите крайне редко. Хотя, даже если они там и есть, это еще ничего не значит. Перс или араб и ста грамм фисташек не купит без жаркого спора с продавцом. А иначе и быть не может: в расчете на неизбежный торг, здесь сразу устанавливают двойную цену. Мало того, если вы не попросите в магазине скидку, продавец искренне удивится и подумает, что что-то здесь не так (после чего непременно обдерет вас как липку). Торг настолько входит у людей в привычку, что, даже приехав на Запад, они уверенно добиваются скидок в магазинах с «фиксированными» ценами: «Я у вас пять значков купил? Купил! А теперь шестой давайте бесплатно».

В России люди нередко стесняются, не решаются торговаться. В ход идут самые разные «отмазки». Во время проведения тренингов мне удалось собрать наиболее распространенные.

Почему мы не торгуемся:	Комментарии:
<i>Это пустяки, не стоить нервы тратить</i>	Но неужели торговаться настолько сложно? И как насчет опыта, который вы могли бы приобрести? (если вы продавец не можете уговорить продать вам бутылку вина дешевле на пять долларов, как вы собираетесь получить пятизначную скидку, заключив крупную сделку?)
<i>Я верю ценнику</i>	А вам самому не смешно?
<i>Меня расстраивает торг</i>	Еще раз спрашиваю, вам самому не смешно?
<i>Торг заставляет меня нервничать</i>	Как только вы поймете, что к чему – нервничать перестанете. А если торгуешься хорошо – это сплошное удовольствие!
<i>Я сравниваю с другими: в этом магазине цены ниже прочих</i>	Так почему не снизить цену еще сильнее?
<i>У них нет полномочий обсуждать цены</i>	Так поговорите с их начальством. Или пусть они сами поговорят со своим начальством.
<i>Они отказываются говорить со мной</i>	Надо стоять на своем! Для начала, хотя бы, приведите равнодоподобную причину для получения скидки (оплата наличными, скидка за большое количество покупок, постоянный клиент, новый клиент, бонусы, небольшой брак и т.п.) Поговорите с их начальством.

	Или, на худой конец, плюньте и отправляйтесь в другой магазин!
<i>Все равно деньги не мои!</i>	О, Господи!
<i>Это крайняя цена. Торге здесь неуместно.</i>	Нет такого понятия, как «крайняя цена». Продавцы всегда продают вещь чуть дороже ее стоимости: чтобы всегда иметь возможность спустить цену при необходимости (это относится и к парфюмерии, и к дубленкам, и к машинам, и к квартирам).
<i>Неловко торговаться, ведь я имею дело с серьезными людьми, хорошей продукцией.</i>	Почему это неловко? Вы же платите, деньги из собственного кошелька – расплачиваетесь своей жизнью, энергией!
<i>Я не умею торговаться.</i>	Так научитесь! Кто вам мешает? Это полезный и важный навык.
<i>Они все равно не уступят.</i>	С чего вы взяли? Скорее всего, продавец только демонстрирует уверенность, а в глубине души уже готов пойти на попятный. Вы же даже не пробовали его переубедить!
<i>Торгуюсь, превращаюсь в барыгу. Это не по-советски.</i>	Зато это нормально. Во всем мире люди торговались, торгуются и будут торговаться.
<i>Я не знаю реальной цены товара. Продавец знает лучше меня.</i>	А кто вам мешает изучить рынок? Посмотрите ценники в других магазинах, спросите друзей и т.п.

Глава 10

Алгоритмы торга

*Стоит на базаре мужчина, продает худющего синего цыпленка.
Подходит покупатель, внимательно смотрит на цыпленка и спрашивает:
– А дешевле?*

Прежде чем перейти к основе основ всяких переговоров – торгу, предлагаем вам пройти коротенький тест. Итак:

1. Вы покупаете квартиру. Объявленная цена: 150 000 долларов. Как вы считаете, стоит ли торговаться? Да или нет?

2. На площадке, где торгуют автомобилями, вы видите симпатичную, хоть и подержанную машину. На ветровом стекле наклеено объявление: «Продается за 12 500 долларов». Станете вы торговаться? Да или нет?

3. Вы покупаете телевизор на оптовой ярмарке. На ценнике написано: 300 долларов. Нужно ли торговаться? Да или нет?

Важно помнить, что с точки зрения цены, все товары легко разделить на три категории:

● **Товары с фиксированной ценой** – бесполезно оспаривать стоимость йогурта в супермаркете или лекарства в аптеке (сэкономить можно и тут, но экономия будет минимальной);

● **Товары с «плавающей ценой»** – подержанный автомобиль или новую квартиру оценить уже сложнее и, при умелом ведении дела, сэкономить удастся не один десяток тысяч.

● **Уникальные товары** – дорогой антиквариат, необычное жилье и т. п. на торги выставляются не так часто. Здесь нет универсальной формулы, оценку всякий раз приходится проводить без наличия четких критериев. И здесь у торга практически нет границ.

Как показывает опыт тренингов большинство людей не только не умеют торговаться, но даже не представляют, в каких случаях это уместно. На самом деле, шансы сэкономить деньги есть всегда. Сбитая цена, как правило, означает выигранные переговоры. Вот почему переговорщику, как никому, нужно учиться торговаться. И практиковаться при всяком удобном случае.

Правила торга элементарны. Вот лишь несколько:

● **Никогда не демонстрируйте свою заинтересованность;**

● **Установите контакт с продавцом. Пошутите:» Поздравьте меня, я ваш миллионный покупатель»**

● **Уточните, есть ли скидки, Спросите: «Торг уместен»**

● **Найдите максимальное количество мелких дефектов, которые вас не устраивают в товаре; Если просите скидки, то у вас должны быть аргументы..**

● **Скажите, что уже видели похожий товар в другом месте (причем там он – дешевле);**

● **Сразу назначайте цену значительно ниже той, которую предлагает продавец;**

● **Воздействуйте на психологический комплекс страха, намекайте на упущенные возможности: «Нет, я такие деньги за эту дубленку не отдам. А как ты ее вообще собираешься продать? Размер**

нестандартный, покупателя найти трудно будет. Вот я сейчас уйду, а она у тебя так и будет висеть, пока моль не съест...».

● Достаньте деньги меньше объявленной цены, помахайте ими перед носом у продавца: или так, или никак. Когда человек видит чужие деньги, слышит шуршание купюр, у него сразу меняется отношение к торгу. Срабатывает механизм: «Лучше синица в руках, чем журавль в небе».

● В случае большой покупки, попросите еще и подарок

Во время моей поездки с приятелем во Францию с нами произошел интересный случай. Приехали мы в Ниццу. Сидим в небольшом ресторане на открытом воздухе. Приятная музыка, девушки симпатичные за соседним столиком, на удивление хорошая погода. В общем, отдыхаем по первому классу.

Мы обратили внимание, что мимо нас все время проходил один и тот же негр. В руках у него был большой красивый деревянный слон, обтянутый кожей. Мой приятель заинтересовался и говорит:

– Сейчас я поторгуюсь с ним, собью цену.

Негр запросил тысячу двести франков. Мой приятель не растерялся, сразу стал снижать цену до шестисот франков. Но француз оказался упертым как осел. Тысяча двести – и все тут. Приятель нахмурился и отпустил его, сказав, что за такие деньги можно десять слонов купить.

Сидим мы дальше, разговариваем. Снова тот же негр. Мой приятель подзывает его и говорит, что согласен дать за слона семьсот франков. Продавец еще немного поторговался и с недовольным видом уступил игрушку за семьсот пятьдесят франков. Приятель просто сиял от удовольствия. Как же! Купил слона за полцены. Вдруг слышу смех рядом. Поворачиваюсь:

– Почему вы смеетесь? – спрашиваю улыбающегося француза.

– Да этот слон на самом деле стоит сто пятьдесят франков...

Прежде чем что-то покупать, нужно обязательно провести исследование рынка этого товара или услуги. Не зная порядка цен, у вас много шансов переплатить.

А вдруг где-то можно перехватить то же самое подешевле? Пусть ленивый довод «там, где поближе» не заставит вас сделать серьезную ошибку. Купленный по такому принципу товар будет вас только раздражать, как выскочивший на глазу ячмень. Вы должны получать удовольствие от покупок! В Интернете всегда можно найти информацию о ценах..

«Во время моей поездки с приятелем в Тайланд, мы решили купить сувениров друзьям и знакомым. Там продаются замечательные (но недешевые!) резные фигурки из дерева. Прежде чем зайти в магазинчик, друг меня предупредил:

– Ты ничему не удивляйся, стой в сторонке и делай вид, что тебе ничего не нравится. А я покажу, как можно эффективно торговаться – у меня в этом деле опыта хватает.

Для начала мы прошли и по другим лавочкам: посмотрели, что, где и сколько стоит – то есть, провели своеобразный мониторинг рынка (в конце концов, мы в этой местности были всего второй день!). А уж потом отправились обрабатывать приглянувшегося продавца.

Следуя первому правилу торга, мы со скучающим видом зашли в магазин, и, позевывая, небрежным взглядом окинули товар. Немедленно появился продавец, который принялся суетиться, показывать нам лучшие образчики и всячески заискивать. Несмотря на всю его услужливость, мы продолжали фыркать. Но, в конце концов, изъявили свою благосклонность, поинтересовавшись, сколько стоит одна из статуэток.

Тот ответил: «300 батов», но мой друг тут же перехватил инициативу и снизил цену вдвое. Продавец заохал и принялся хвататься за голову. А мой приятель продолжал:

– Да ты взгляни только! Тут сколото, там недокрашено. Кто у тебя эту штуку за 300 батов купит? Ей красная цена – сотня!

– Хорошо, продам за 290... ладно, за 270 батов.

– Ты с дуба рухнул? Я в соседней лавке такую же за 150 видел. И без брака!

Таким образом, цену удалось скинуть вдвое. После чего, мы выбрали вторую статуэтку, третью, четвертую.... Всякий раз стоимость товара снижали вполтину или хотя бы не треть. Разумеется, пришлось потратить немало времени на выискивание мнимых дефектов, постоянно делать вид, что мы собираемся уходить и т. п. А после пятой статуэтки приятель заявил:

– Видишь, сколько мы взяли. Раз берем оптом, нам скидка полагается – 20 %.

Таким образом, заплатив за каждую покупку куда дешевле реальной стоимости, он их затем объединил все вместе – и опять-таки получил скидку!

Наконец, все обсудили, и продавец стал упаковывать товар. Покупка обоилась в круглую сумму – где-то в 1300 батов. Но когда пакет был уже запечатан, приятель достал из кармана только... 1200 батов:

– Извини, друг! Больше с собой ни копейки!

Продавец засуетился и побежал к хозяину. А тот только головой махнул: мол, и так сойдет, все равно много купили. Но мой приятель не унимался:

– У вас хороший магазин? Хороший! А в хороших магазинах покупателям, которые приобретают большую партию товара, делают подарки...

И тут же, с разрешения ошарашенного продавца, захватил с собой еще одну, дешевенькую статуэточку...

Так мы сэкономили не меньше 1500 батов. А в чем секрет? В элементарной вежливости и благожелательности. Мой друг не кричал и не хамил, а, напротив, расточал комплименты, улыбался, шутил и всячески поддерживал атмосферу доброжелательности».

Главное, найти способ купить по разумной цене. Иначе после покупки вы почувствуете себя последним «лохом», которого обвели вокруг пальца и над которым теперь все смеются. Как только вы убедились, что в выбранной вами фирме или магазине цены самые выгодные, смело начинайте торговаться. Сразу же снижайте цену вдвое. А после этого уже можете вести «серьезный разговор».

«Один из регулярных посетителей моих тренингов пригласил однажды к себе мастеров «подремонтировать» дачу: бассейн, сауну, еще что-то сделать. Строители запросили за все это десять тысяч долларов. Мой ученик тогда и говорит: «Нет, это не пойдет. Что-то вы слишком дорого берете». Потом вызвал к себе человека, нашел бригаду украинцев. Познакомились, обсудили, что надо делать. Наконец, когда дело дошло до стоимости работы, новый русский и спрашивает: «Сколько вы хотите?» Те говорят: «Пять тысяч». Хозяин дачи уверенным голосом на это ответил, что больше двух за такую «мизерную» работу не даст. Украинцы стояли на своем – не меньше пяти тысяч «зеленых». Тут он вышел из себя и стал кричать, словно его убивают: «Да вы меня без ножа режете! Что же вы делаете, разбойники? Хотите меня до инфаркта довести? Вы же меня прямо-таки за горло берете...». Еще несколько минут он «побился в истерике», и, в конце концов, договорились на три тысячи...».

Не стесняйтесь сражаться за каждую копейку, ведь не зря говорят, что копейка рубль бережет. Активно используйте психологические приемы другого человека. Давите на жалость, обвиняйте его в жадности. В общем, арсенал приемов в вашем распоряжении большой, главное их искусно и к месту использовать. Иногда хороший эффект дает неожиданный вопрос: «А ты сам за это заплатил бы такие огромные деньги?»

«У одного из моих знакомых денег куры не клюют, но, тем не менее, он никогда не брезгует торгом. На рынок за помидорами, огурцами, мясом и другими продуктами он предпочитает ходить сам. Жена обязательно переплатит, куда ей торговаться! А дорога каждая тяжким трудом заработанная копейка,... Что бы он ни покупал, везде сбивает цену сразу вполовину. При этом он ворчит: «Да за эту цену тут должны быть такие помидоры, такие огурцы! А это что?» Каждый мелкий недостаток, неблестящий помидор, подозрительный цвет мяса, порез на огурце – все он замечает. Ведь за это тоже можно получить какую-нибудь скидочку. Если уж совсем дело плохо, с жаром восклицает: «Да не будь ты крохобором! Уступи мне, а Бог тебя не забудет!» Это, как правило, «добывает» продавца, и приятель получает продукты по низкой цене».

Мой приятель Борис Польгейм считает, что, торгуясь, лучше не говорить о недостатках товара как аргумента снижения цены. Он предлагает восточную модель торга, суть которой делать комплименты продавцу и его товару, при этом, ссылаясь на отсутствие нужной суммы денег и прося его уступить. В данном случае, вы демонстрируете явное желание его купить. Эта модель устраняет критику товара, снимая напряжение у продавца. Не нужно жестко спорить по поводу цены, обоснованна она или нет. Можно использовать и этот вариант...

Расставаясь со своими деньгами, вы отдаете часть своей энергии. Вспомните, сколько сил вы потратили, чтобы их заработать. Неужели вы позволите себе потерять зря хоть одну копейку?

Советуем вам учиться искусству торга... у миллиардеров. Ведь даже Инвар Камрад, владелец известной во всем мире сети мебельных магазинов «ИКЕА», заходя в магазин, чтобы купить продукты или какой-нибудь костюм, неизменно спрашивает:

– А скидки у вас предусмотрены?

Глава 11

Укрощаем бюрократа!

Необъятных размеров тетя склонилась над бумагами и вот судьба ваша уже висит на волоске. На волоске висит время, потраченное на сбор документов, нервы, средства, да мало ли что еще. У этой дамы вы уже были трижды. Сейчас, кажется, выверено было все – от размера бланков до цвета бумаги. Но вот, на исходе двадцатой минуты, раздается торжествующий возглас: «А почему справка черной ручкой заполнена? Можно только синей! Перепишите и принесете!». И вы, словно побитая собака, покидаете злосчастный кабинет.

Знакомые ощущения? Чиновничья волокита также неизбежна, как ливни весной и темень ночью. Есть люди, способные «обмануть бдительность бюрократов», благодаря знанию всех «закорючек». Но таких меньшинство. Простым смертным лучше с чиновниками не спорить. Но и выполнять прихоти самодура, по десять раз заставляющего переоформлять бумаги, и в итоге так и не выполняющего вашу просьбу, не всякий станет. Что делать? Для начала попробуем заглянуть в чиновничью душу.

В России еще с царских времен чиновник был фигурой особой. Небольшая власть, предоставленная ему государством, в его руках разрасталась до необъятных размеров. И даже если от него зависело всего несколько человек, они в полной мере ощущали на себе тяжесть хозяйской длани. В наше время изменился разве что антураж. Тем более, что в дела чиновничьи все больше вмешивается фактор материальный. Это в сытой Америке «бюджетная» зарплата позволяет покупать машины и дома на Гавайях. В России чиновник получает чуть ли не меньше официанта в каком-нибудь частном ресторанчике. А потому, само собой, претендует на «чаевые» клиентов, которые эту самую зарплату порой превышают раз этак в пять.

Хотя, ясное дело, любой бюрократ всегда бьет себя пяткой в грудь и кричит, что действует он исключительно «в интересах Государства». Он, прямо-таки, служитель высокого и благородного дела, защитник обиженных, олицетворение высшей справедливости, далее – по списку. Нечего смеяться! Откуда вы думаете у людей, сидящих в тиши кабинетов, за дверями которых выстраиваются огромные очереди, такая бешеная самоуверенность? Все отсюда же. Государство вручило им Ее Величество Власть. И их дело эту власть продемонстрировать и показать, кто тут хозяин. Все остальное – второстепенно.

Но, прежде всего, просителя надо загнать в угол. А времена сейчас тяжелые и просители пошли очень хитрые. Однако у чиновника есть страшное оружие: следование букве закона. Запомните: букве, а не духу! Инструкция – это все. А что может сделать проситель? А ничего он сделать не может...

Как-то я наблюдал любопытную сцену в ОВИРЕ. Из десяти человек документы удалось сдать лишь одному. Оставшиеся ушли не солоно хлебавши – при том, что практически у всех были собраны все необходимые бумаги. Но... Например, из кабинета раздавался громкий недовольный голос: «У нас русским языком написано – сдавать в скоросшивателе, а не в папке! Так я у вас их не приму». Спорить было бесполезно, и очередной несчастный покидал чиновничью обитель.

Замечу в скобках, что чисто теоретически чиновник сам должен заниматься оформлением и прочей канцелярской рутинной. Но в наше время на нем чаще всего лежит только священная обязанность приложения государственной печати. Он бы и ее с радостью вручил просителю (такую тяжесть поднимать приходится!) да вот нельзя, почему-то...

Случаев, когда пришлось полностью проделывать всю «чиновничью» работу самому да потом же еще и давать бюрократу «на лапу», у каждого из нас было миллион. За что подарки

чиновнику делать? А чтоб он не мешал его же работу выполнять! Не слишком придирался и простил вам вашу в его делах неопытность. Ведь то, чего один тупой чиновник придумает, не сделают и десять умников! А если документы надо оформить срочно? Если время не терпит? Если на карту поставлен серьезный и дорогостоящий проект? Тут, хочешь – не хочешь, расстелишься. И кучу денег в конверте отдашь в придачу...

Как с бюрократами бороться? Для начала запомнить: главная цель деятельности любого чиновника – ничегонеделание. Это не так глупо, как кажется на первый взгляд. «Государственные интересы» для большинства бюрократов сосредоточены в родном учреждении. Чиновник это самое учреждение бережет как зеницу ока – ведь оно его кормит. И всячески стремится доказать его нужность и полезность... Путем беспрестанных придинок, проволочек, проверок и перепроверок. Логично? Логично, никто не станет рубить сук, на котором сидит.

Поработав в родном учреждении хотя бы год, чиновник легко усваивает десятилетиями проверенные приемы отфутболивания посетителей. Ваша же цель, как просителя: прорваться сквозь колючую проволоку, которую выстроит бюрократ. Важно терпение, уверенность в себе и немного везения. Итак, что конкретно следует делать?

Будьте аккуратны! Любимая игра чиновников: послать вас туда, не знаю куда. Мол, все сделано неверно, оформлено неправильно, и без полной переделки всех бумаг не обойтись. И вообще, лучше бы сначала посмотрели, как другие делают, и только потом шли сюда. После чего бюрократ выставит вас из кабинета, довольно потирая руки: знает, гад, что на «переделку» уйдет не меньше пары месяцев. При этом все реплики по поводу «никуда не годных» документов произносятся на повышенных тонах, голосом, полным искреннего возмущения. Не поддавайтесь! И не сдавайтесь. В следующий раз заявите с порога: «Я учел все ваши замечания! Вы просто молодец, благодаря вам я все до последней буковки теперь проверил». Спорим, что бюрократ ни слова из своих замечаний не помнит? Чиновники слегка побаиваются чересчур упрямых просителей и... обычно принимают-таки их бумаги, от греха подальше...

Ищите правду и будьте обаятельны! Чиновники любят командные игры. Например, «волейбол просителем». Вас будут перебрасывать из одной инстанции в другую, пока вы не вернетесь к тому, с чего начали. И каждый бюрократ будет четко и ясно объяснять, почему именно ваш вопрос его не касается. В итоге, вы поймете, что данная проблема вообще никого, кроме вас, не волнует, и не стоило всю эту возню даже начинать. «Забастовка по правилам» (это когда все начинают работать в строгом соответствии с инструкцией, и в результате всякая деятельность парализуется) – лучшее занятие для всякого уважающего себя чиновника. Найти параграф, чтобы услатить вас в другое место – всегда проще простого. И совесть бюрократа при этом буде чиста, как снег. Не надо отчаиваться! Ищите ту самую волшебную инструкцию, которая четко укажет, кто именно должен заниматься вашей проблемой. Немного упрямства, и вы ее обнаружите. Одновременно постарайтесь... чиновников развлекать. Будьте веселы, остроумны, рассказывайте анекдоты и прибаутки. Сидеть в кабинете и ругаться с просителями скучно. А с приятным человеком и о гнусной жизни можно позабыть. Да и желание отфутболивать весельчака тоже пропадет...

Кажитесь глупее, чем вы есть на самом деле! Иной раз даже самый бессовестный бюрократ не может найти, к чему придраться в документе. Тогда он хвалит просителя за аккуратность, и добавляет: «Вот только есть тут одна сущая ерунда... здесь и здесь подправить...» И впрямь ведь ерунда, но сколько времени уйдет на исправление! Иногда чиновник заявляет с обезоруживающей откровенностью: «Все оформлено правильно, но в настоящий момент ничем помочь не могу. Зайдите через пару недель». Прямо как в магазине: извините, товар не подвезли. Сделайте вид, что не понимаете, о чем речь идет: «Я женщина слабая, беззащитная,

на вас вся надежда». Столкнувшись со случаем хронического слабоумия, чиновник, скорее всего, растеряется. И... возможно, решит, что дешевле будет исполнить свои прямые обязанности и рассмотреть вашу просьбу.

Ссылайтесь на связи и не бойтесь скандалить! Если у чиновника плохое настроение, он с вами церемониться не станет. Несколько мелких недочетов в документе раздует до размера непоправимых ошибок. Почему не те бланки? Почему не тот скоросшиватель? Почему подпись слева, а не справа? И так далее, все сдобренное порцией благородного негодования. Даже очень уверенный в себе человек после такого разноса обычно выходит из кабинета пристыженным, глубоко осознавая свое убожество.

Нечего у бюрократов на поводу идти! У вас тоже есть право поскандалить и пригрозить жалобой в вышестоящую инстанцию. Вы, мол, скандалист со стажем и своего добьетесь! Попутно можно сослаться на некие «связи наверху» и начальников, которые будут очень недовольны поведением бюрократа...

Просите о помощи и прикидывайтесь дураком! Иные любители подержать просителей в коридоре умеют создавать иллюзию кипучей деятельности буквально на пустом месте. Пейджер пищит, мобильный звонит, аппараты на столе тоже тренькают в такт, а сам хозяин кабинета со скорбным видом погружен в бумаги. На лице его написан немой упрек: «Как же можно меня, занятого такого, от работы отрывать?».

А вы не обращайтесь внимания. Сделайте вид, что просто не заметили, как сильно он занят. И, вообще, молитесь о помощи, сострадании, апеллируйте к чувству вины... Причем так искренне, чтобы даже каменное сердце бюрократа не выдержало.

Будьте упорны и не теряйте оптимизма! Очень часто чиновник вновь и вновь повторяет вам одни и те же замечания, надеясь, что вам это рано или поздно надоест, и вы благополучно оставите его в покое. Терпение и еще раз терпение! Переломите чиновника своим упрямством, и вам воздастся. Еще вариант: прикинуться таким фанатиком-энтузиастом, болеющим за дело. Любой бюрократ знает, что таким ненормальным легче дать, чем часами объяснять, что они ничего не получают.

Маскируйтесь! Помните: иной раз лучше казаться беднее, чем вы есть на самом деле. Не провоцируйте бюрократа! Ничто так не злит чиновников, как вызывающий вид, одежда, манера поведения. Будьте нищим, глупым, жалким, провинциальным, если того требуют обстоятельства. Помните: дело прежде всего!

Создайте свой имидж! Связи, связи и еще раз связи – ваша путеводная нить в мире бюрократии. Раньше достаточно было волшебных слов «ЦК» или «КГБ» и все двери широко распахивались. Сегодняшнее заклинание а ля «Сезам, откройся!» звучит как «прокуратура», «банк», «Администрация Президента», «Налоговая полиция», «РУБОП» и тому подобное. Постарайтесь выставить себя в выгодном свете, и здесь важно все: от речи до одежды. Кто вы: академик, а, может быть, директор фирмы? В любом случае, ведите себя соответственно. Но одеваться лучше все-таки скромно и со вкусом. И помните: иной раз один звонок от важного человека дает больше чем кипа бумаг. Не медлите, если есть возможность привлечь «высокого покровителя».

Умейте вести разговор! Четко излагайте суть вопроса. Используйте блеф. Эффективно убеждайте и аргументировано возражайте. Это лишь несколько составляющих вашего успеха в чиновничьем кабинете. Покажите значимость проекта, докажите, что он необходим именно

здесь и сейчас, и без него организация просто пропадет. Попутно постарайтесь четко вписаться в рамки данной конторы, учесть все ее правила. И заинтересовать бюрократа...

Будьте привлекательны! Намекните бюрократу, что и вы можете быть ему чем-либо полезны: информацией, деньгами, связями, помощью в решении его, чиновника, проблемы. А может быть ваша фирма может помочь самой госструктуре? Например, оргтехникой, товарами со скидкой и тому подобным. Будьте доброжелательны, улыбайтесь, говорите приятным голосом. И вы победите!

Будьте терпеливы! Чиновник должен к вам привыкнуть. Поэтому на мгновенный успех рассчитывать не приходится. Лишь на четвертую-пятую встречу бюрократ начнет проникаться к вам доверием. А без доверия успех невозможен...

Помните: все преграды вполне преодолимы. Только не надо отчаиваться! Верьте, что ваши мытарства по инстанциям рано или поздно закончатся, и учитесь убеждать чиновников.

Глава 12

Жалобы, жалобы, жалобы

Благородный человек винит себя, а ничтожный – других.
Конфуций

В свое время я работал в отделе жалоб приемной ЦК КПСС. За период с 1980 года по 1990 год в различные учреждения Советского союза обратилось с жалобами 80 млн человек И изрядный процент этих жалоб приходился именно на жалобщиков-профессионалов... Интересно, какова статистика сейчас?

Тем, кому по долгу службы приходится разбираться с жалобами, не позавидуешь. Никакая зарплата не способна компенсировать моральные затраты и издержки, которые несет человек, общающийся с жалобщиками. Отмахиваться от них нельзя – это, как правило, приводит к отягощающим последствиям и конфликтным ситуациям. Особенно, когда жалобщик поднатерел в своем деле. Даже опытные руководители, менеджеры теряют массу времени, дабы утрясти дело. К тому же и не всегда им это удается сделать.

Переговоры с любителями жаловаться надо проводить с умом.

Все породы жалобщиков

Казалось бы, что может быть проще? Человек обнаружил брак в товаре, пришел на фирму и получил замену. Увы, все не так легко. «Нормальных» жалобщиков, чьи претензии обоснованы, не так уж много. В конце концов, любой фирме невыгодно выпускать некачественную продукцию. Количество жалобщиков вовсе не зависит от качества работы. И для того, чтобы эффективно разбирать жалобы необходимо научиться отличать настоящие претензии от ненастоящих. Так кто же приходит жаловаться?

Жалобщик сердитый

Скорее всего, дефект, который он обнаружил, пустяковый. Но с утра на него наорал начальник, днем достали дети и жена. Ему очень хочется поскандальить, получить эмоциональную разрядку. Выплеснуть на кого-то свою негативную энергию, наконец. Этим «кем-то», скорее всего, окажется тот, кто занимается разбором жалоб. Ему следует философски отнестись к крику жалобщика. Успокоить, утешить и расстаться друзьями.

Николай, посетитель моих тренингов, взял технологию обработки жалоб на вооружение. Он занимался работой с клиентами в большом универмаге. Как-то раз к нему пришел клиент, от чьего звериного рыка сотрясался весь магазин. Он был недоволен якобы бракованной сковородкой. Николай проявил терпение и стал выяснять истинную причину жалобы, невзирая на эмоции горе-покупателя. При этом он постарался расположить клиента к себе. Выяснилось, что оба они в свое время служили в Афганистане. Прием «родственные души» помог Николаю добиться взаимопонимания с клиентом. Выяснилось, что того «накрутила» с утра жена и велела идти менять сковородку. Он уже и так был не в духе и с радостью воспользовался возможностью свое недовольство выплеснуть...

Жалобщик экономный

Система обмена товара предоставляет сообразительным покупателям отличную возможность сэкономить. Что может быть лучше: поносил вещь два-три дня, пришел и обменял на другую. Каждый клиент мечтает получить выгоду. И чем больше, тем лучше. Работая с жалобами, нельзя об этом забывать.

В Польше проститутки активно пользуются возможностью возвращать вещи. Чуть не каждую неделю они получают новые наряды. Достаточно прийти в магазин и указать на мелкий брак. Делать нечего. И им выдают вещи равноценной стоимости. До следующего визита...

Жалобщик несчастный

Он и в самом деле обнаружил серьезный недостаток в товаре. И теперь спешит воспользоваться гарантией. Хотя и побаивается: у нас не принято доверять продавцам, даже авторитетным. Чего греха таить: в этом мире каждый за себя. И если у фирмы есть хоть малейшая возможность не давать замены, она ее не даст...

Жалобщик профессиональный

Для него жалобы: стиль жизни. Такие люди обладают сутяжно-параноидальными склонностями. С собой они приносят пухлые портфели, набитые папками с «доказательствами». Претензии формулируют четко и на своем стоят до последнего. Отказали в одной инстанции – идут в другую. Очень часто сухонький старичок или старушка готовы часами выстаивать в очередях и с пеной у рта доказывать, что они правы. Таких правдоискателей ничто не останавливает. И проблем с ними не оберешься.

Немного статистики: за 10 последних лет работы отдела жалоб при ЦК. КПСС туда поступило не менее 80 миллионов просьб «разобраться»! И изрядный процент этих жалоб приходился именно на жалобщиков-профессионалов...

Разберем типичную ситуацию по шагам.

Шаг 1. Выпуск пара. Как правило, жалобщик в хорошем настроении не приходит. Он раздосадован, возможно, даже разъярен. Он готов рвать и метать. Задача сотрудника – «проветрить эмоции» у жалобщика. То есть успокоить, не позволить скатиться на ругань. Корректность, корректность и еще раз корректность! К этому стоит призвать и жалобщика. А при необходимости и обвинить его в некорректном поведении, усомнившись вслух, что он действительно хочет решить спорное дело, а не зашел, от нечего делать, с кем-нибудь поскандалить. Возможно его накрутили родственники, друзья, знакомые.» За кого тебя держат Умей постоять за себя»

Иногда, бывает достаточно, если жалобщик выговорится и ему уже ничего и не нужно.

Шаг 2. Проверка фактов. Проверьте досконально все факты, изложенные жалобщиком. Не верьте ему на слово – часто те же покупатели многое выдумывают в свою пользу. Ваша задача выяснить обоснованность жалобы. В неясных случаях просто поблагодарите за информацию. и направьте на экспертизу

Шаг 3. Определение "слабинки". Посетителя тщательно выслушивают – этим вы повысите его значимость. Задавайте ему как можно больше вопросов: что? где? как? почему? зачем? На основании его ответов можно будет понять, в чем его слабинка.

Не исключено жалоба не обоснованная. Иногда, просят написать письменную жалобу

Шаг 4. Демонстрация серьезности намерений. Для того, чтобы продемонстрировать, что вы серьезно относитесь к возникшей проблеме, возьмите ручку и записывайте все претензии. Для этой цели можно даже использовать специальный бланк – это впечатляет. А для себя отмечайте важную информацию.

На протяжении всей беседы используйте набор речевых стратегий, повторяя "я понимаю вас", "я знаю, что вы чувствуете", "давайте вместе обсудим проблему", "мы пришли с вами к согласию" и тому подобное. Чаще называйте посетителя по имени.

Ни в коем случае не оправдывайтесь – этим вы нарушите баланс сил не в свою пользу.

Шаг 5. Анализ вариантов решения проблемы. Обдумайте варианты решения проблемы. Их должно быть несколько. Проанализируйте их эффективность, сильные и слабые стороны.

Шаг 6. Позаботьтесь о мерах предосторожности. Предусмотрите и обдумайте все прецеденты, которые могут возникнуть после принятия решения. Взвесьте все «за» и «против». Не исключен вариант, что, получив желаемое, жалобщик расценит вашу уступку как слабость и сядет вам на шею: начнет регулярно досажать своими домогательствами.

Шаг 7. Используйте прием «многоэшелонной обороны». Превосходно срабатывает и такая система, как «многоэшелонная оборона». Ознакомившись с жалобой, вы передаете ее одному руководителю, потом другому. Они детально разбираются в ситуации, потом докладывают вам. Время идет, страсти утихают. Время работает на вас. А ответственность лежит на других.

Если жалобщик упорствует, можете продемонстрировать ему всю тупиковость возникшей ситуации: «Если вы не пойдете нам навстречу, тогда мы с вами вообще не сможем решить эту проблему».

Шаг 8. Определив истинную причину жалобы, примите адекватные меры. Мы разобрали, как работать с реальными жалобами. Но бывает и так, что клиент выдумал повод, чтобы попросту расстаться с вами, например, как с поставщиком. Потому и сочинил жалобу. В таком случае бессмысленно проводить с ним столь сложную работу. Это не даст положительного результата. Самое правильное – заявить ему прямо: «Я вижу, вы вообще не хотите иметь с нами дела. Давайте расстанемся». Если вы почувствуете, что он крутится, как угорь на сковороде, значит, увы, клиент действительно для вас потерян.

Не дай бог, если вам попадется жалобщик из разряда сутяжно-паранояльных. Это особые люди смысл жизни, которых вести бесконечные тяжбы и устраивать судебные разбирательства. Если так, то вам не повезло. Это ваш крест.

Глава 13

Интрига: смахивает на лису, а пахнет волком

Анна уже несколько лет работала начальником отдела в большой компании.

Однажды она задержалась в офисе после работы, и ее внимание привлекла тетрадь в яркой обложке, лежащая на столе ее подчиненной и близкой подруги Лены. Без всякой задней мысли, из чистого любопытства, она открыла тетрадь и обомлела. Там содержался подробный план: как подняться по карьерной лестнице, а точнее как подсесть ее – Аню. Лена расписала все шаги – как занять Анино место руководителя отдела:

1. Войти в доверие к руководителю, то есть Анне. И стать ее подругой.
2. Найти ее слабые места и использовать их при проведении своего плана в жизнь.
3. Собирать информацию о «проколах» и ошибках руководителя, чтобы хватило на целую папку компромата.
4. Наладить неформальные отношения с начальником Анны
5. Распространять слухи и сплетни, порочащие Анну.

Анна растерялась. Неужели ее подруга плетет интригу?! Не может быть!

Но потом, успокоившись, стала анализировать ситуацию и вспомнила ряд интересных фактов. С Леной она дружила уже полгода, они вместе ходили на каток, в кино или ужинали в кафе. Лена с удовольствием оказывала ей мелкие услуги. И не уставала повторять, что Анна всегда может на нее положиться в работе и даже руководстве сотрудниками отдела.

Лена любила вести разговоры по душам, расспрашивая Анну об ее интимной жизни, отношении к руководству компании, планах на будущее. Естественно у Анны были свои слабости: любила выпить, имела несколько любовников, включая и сослуживца (причем в компании подобные отношения не приветствовались). Бывало, она сплетничала о подчиненных и руководстве компании, несколько раз брала откаты от клиентов, что тоже осуждалось руководством. Проще говоря, за Анной числились «грешки», о которых начальству лучше было не знать.

Теперь Анна также припомнила, что в последнее время у нее ухудшились отношения с подчиненными. Одна из сотрудниц предупреждала, что Лена стучит руководителю Анны и распространяет в отделе сплетни о начальнице, но Анна не предавала этому значения. Мол, мало ли что говорят?... «Лена – интриганка, а я – жертва!», – осенило Анну.

Наша героиня оказалась в сетях интриги. Ей повезло: она узнала всю правду о Лене еще загодя до финала. А как бы вы поступили на месте Анны, дорогой читатель?

Интрига (фр. *intrigue*, от лат. *intrico* – «запутываю») – происки, козни, достижение цели неблагоприятными средствами. Интригой называют и попытку развернуть невыгодную ситуацию в свою пользу. Интрига на работе – скрытые действия с использованием целого арсенала приемов, ради достижения своих целей.

Что руководит интриганом?

«Когда в душе чешется». Нередко интриганом движут эмоции: зависть, обида, ревность, месть. А еще – желание любой ценой «восстановить справедливость», и наказать обидчика, не подставляя себя.

«Ничего личного, только бизнес». Еще чаще интриган ставит перед собой прагматичные цели: финансовое благополучие, карьерный рост. Он собирается убрать конкурента (либо занять чье-то место) и пойти дальше, «по головам» других людей. Его девиз: «Победителей не

судят, главное успех. Сам виноват, лох». Интриган считает, что в наше сверхконкурентно, е время интрига – это инструмент и ничего больше. Он приведет вам миллион примеров: как, благодаря интриге, другие добивались заметных успехов, и сегодня люди считают тех интриганов достойным примером для подражания.

Арсенал интригана

«Я твой друг и ты мой друг...». Язык мой – враг мой. Сколько людей уже убедились в этом на практике! Интриган набивается к вам в друзья и ведет с вами задушевные беседы, узнавая ваши тайны, маленькие и большие слабости, чтобы позже все это использовать в своих целях. Очень важно, что и как вы говорите о своих коллегах, подчиненных, руководителей и о компании в целом. Постарайтесь всегда воздерживаться от критики в их адрес. Ваши высказывания могут передать заинтересованным лицам с негативными комментариями. И последствия не заставят себя долго ждать. Кроме того, нет смысла рассказывать о ваших проблемах на работе, в семье, конфликтах с близкими. Старайтесь не откровенничать по поводу своих ошибок и неудач. Как говорится, «чем меньше обо мне знают, тем больше у меня шансов подать себя так, как нужно мне».

В разговоре давайте людям позитивные оценки. Всегда можно найти какие-либо положительные качества даже в человеке, который вам не симпатичен. Так, шаг за шагом вы обретете имидж мудрого, доброго человека даже среди недоброжелателей, что поможет вам заручиться их поддержкой.

Интриган, прежде всего, будет давить на ваши эмоции: амбициозность, обидчивость, зависть, ревность, желание отомстить. Поэтому держите их под контролем, не демонстрируя окружающим. Задумайтесь, насколько обоснованы те или иные ваши чувства или впечатления?

Известно, что люди, принимающие все слишком близко к сердцу, чаще всего попадают в ловушку интриганов. Поэтому так важно научиться управлять своими эмоциями. Придерживайтесь разумной дистанции в общении с сослуживцами, и вы избавитесь от многих проблем на работе

«Язык страшнее пистолета». Сплетня – это озвучивание потенциально деструктивной информации о ком-либо, будь то истинной или ложной, когда это лицо обозначено, но не присутствует при разговоре и не может отреагировать. Использование сплетен – один из главных приемов интригана. Исподволь распространяется информация, что вы непорядочный, жуликоватый, лживый, ненадежный человек, а возможно еще и стукач... Включается механизм: «Нет дыма без огня». Идут слухи, что вы воруете деньги у сотрудников в офисе, читаете их почту, сплетничаете за их спиной. Или, например, регулярно заходите к руководству, информируя о том, что происходит в офисе. Другой вариант: намеки на вашу «нетрадиционную ориентацию» (якобы вас видели в местах, где собираются геи, лесбиянки, любители группового секса). Не менее эффективная сплетня: вы, не стесняясь, берете откаты и передаете секреты компании конкурентам, вводите у сослуживцев клиентов. Атмосфера вокруг вас сгущается, а вы не понимаете, откуда ветер дует. В итоге вы теряете имидж серьезного, порядочного человека

«Шантаж – это просьба, в которой редко отказывают». Интриганы умеют использовать шантаж для достижения своих целей. Как правило, это угроза проинформировать заинтересованных лиц о ваших ошибках или «слабостях». Шантаж серьезнее сплетни. Ведь у интригана уже есть достоверная информация, касающаяся ваших проколов на работе: получении откатов, воровстве, сотрудничестве с конкурентами компании... Предметом шантажа могут стать и ваши слабости: алкоголизм, пристрастие к наркотикам, сексуальные эксцессы. Интриган знает, кого эта информация может заинтересовать: начальство, службу внутренней безопасности, ваших родственников, друзей, знакомых. Он уверен, что вы не хотите огласки,

ведь распространение подобных сведений чревато серьезными последствиями: штрафными санкциями, потерей руководящей должности, скандалами в семье, судебными разбирательствами, потерей лица. Естественно он хочет получить от вас компенсацию за «сокрытие тайны». Это могут быть деньги, выполнение щекотливых поручений или что – то еще. Что делать? Бывает, что люди говорят шантажисту: «Пожалуйста, озвучивай, я все равно не стану принимать твоих условий». Но многие готовы идти навстречу интригану, лишь бы информация не пошла в народ. Есть и такие, которые обещают выполнить «настойчивую просьбу», но попутно собирают компромат на него самого.

Дорогой читатель, а как поступили бы вы в такой ситуации? Выполнили бы условия шантажиста или послали бы его куда подальше? Мне известны как люди, склонившиеся перед шантажом, так и те, кто его не испугался. Как вы думаете кого больше?

Мой знакомый рассказал мне поучительную историю. Он является собственником турагентства, работающего с иностранными туристами в Москве. Однажды к нему обратился его одноклассник с просьбой взять его на работу, в связи с трудным финансовым положением. Знакомому нужен был надежный человек и после недолгих раздумий он согласился. Одноклассник быстро вошел к нему в доверие. У них нашлись общие интересы: спорт, путешествия, они дружили семьями. Мой знакомый сделал одноклассника своим заместителем и доверял ему контроль финансовых потоков.

И вдруг, в один «прекрасный» день, одноклассник явился к нему с компроматом: копиями неформальной финансовой отчетности, видеозаписями получения наличной валюты и т. п. Взамен на неразглашение сведений он потребовал одну треть бизнеса моего знакомого. У него на руках действительно оказалась «убойная информация», передача которой в заинтересованные органы могла обернуться большими неприятностями.

Мой знакомый решил привлечь свою «крышу» к решению этой проблемы. Однако у его одноклассника тоже, как выяснилось, имелась своя «крыша», причем более влиятельная. В итоге длительных и напряженных переговоров, знакомому пришлось уступить уже половину (!) своего бизнеса.

Ох, как горько пожалел мой приятель, о том, что взял одноклассника на работу. Как говорится, благими намерениями выстлана дорога в ад...

«Как красная тряпка для быка». Порой интриган специально провоцирует свою жертву на выяснение отношений, конфликты с другими людьми. Например, информирует соответствующее лицо о том, что знакомые сплетничают за его спиной, плетут интриги, хотят его скомпрометировать, подсадить. Интриган мастерски «накручивает» жертву. В итоге, человек, «в справедливом гневе», скандалит с людьми ни сном ни духом не подозревающими о причинах такого поведения и ни в чем не виноватыми. Что, разумеется, приводит к разрыву отношений и взаимным обидам. Жертва интриги выглядит злобным, конфликтным, неадекватным человеком и оказывается в дурацком положении. Но слово не воробей, вылетит, не поймаешь. Отношения с людьми испорчены навсегда. А интриган добился своей цели...

«Каштаны из огня». Очень любят интриганы и такой прием, как подстава. Суть ее в том, что жертву под благовидным предлогом убеждают совершить действия, которые помогут интригану добиться своих целей чужими руками. Как пример: сюжет фильма «Кавказская пленница», когда главному герою Шурику, исследователю фольклора и древних обычаев, предложили украсть невесту, ссылаясь на национальные традиции.

Интриган ведет свою игру, воздействуя на чувство жалости, играя на человечности и великодушия жертвы. В итоге, человек оказывается в крайне глупом положении. Позже интриган убеждает других, случившееся являлось инициативой жертвы интриги (или, что жертва «неправильно поняла»).

Участник моего тренинга рассказал интересный случай:

Знакомая Сергея обратилась к нему с просьбой снять с внезапно умершей старушки-соседки серьги с бриллиантами, ссылаясь на то, что старушка, якобы, завещала ей эти сережки. Знакомая говорила, что сама она боится прикасаться к покойникам. Сергей тепло относился к знакомой и, несмотря на щекотливость ситуации, снял сережки с покойницы и передал знакомой. Вскоре объявились родственники умершей старушки и стали интересоваться у Сергея пропажей серег. Сергей признался, что снял серьги и передал их знакомой. Пригласили знакомую Сергея, но та все категорически отрицала. Сергей попал в дурацкое положение.

Сценарии интриги

«Опускание». Цель «опускания» – максимально скомпрометировать жертву в глазах окружающих. Интриган намеренно бьет по вашей репутации, имиджу, используя такие инструменты интриги, как сплетни и провокации (при этом, он делает все, чтобы не подставиться самому). Порой очень трудно найти источник сплетен. Как правило интриган уверяет, что слышал сплетни от других и сам в них не верит. Жертва интриги начинает оправдываться, теряется, ведет себя неадекватно. Что делать? Существует четыре варианта поведения:

- Молчать и делать вид, что это вас не волнует;
- Оправдываться и отстаивать свое честное имя;
- Атаковать интригана, объявив ему войну (явную или скрытую);
- Увольняться с работы.

Что выберете вы, дорогой читатель?

Сразу стоит предупредить: руководство не любит конфликтов между сотрудниками и старается пресекать их, вплоть до увольнения. Начальник в большинстве случаев оставит на работе более ценного сотрудника, и ему неважно, кто закрутил интригу.

«Подсидеть». Цель: убрать жертву с определенной должности. В ход идут сплетни, компромат, провокации, подставы. В результате жертве остается одно – уходить самой, пока не поздно, а ее место затем занимает интриган. И только много позже жертва, возможно, узнает, кто был режиссером интриги.

«Столкнуть лбами». Двум друзьям или коллегам одновременно передается негативная информация друг о друге. Каждому из них исподволь рассказываются сплетни в сочетании с элементами правдивой информации, о том, как о нем негативно отзывался его друг или коллега. Интриган задействует такие негативные качества нашего характера, как подозрительность, обидчивость, ревность. Через некоторое время отношения ухудшаются и бывшие друзья становятся врагами...

Особо остановимся на сценариях руководителей-интриганов:

«Запустить утку». Распространение слухов о возможном сокращении штатов, слиянии отделов или наоборот – о расширении компании, создании новых отделов, филиалов (в зависимости от ситуации), с целью заставить сотрудников работать интенсивнее. Начальство играет на страхе увольнения или желании карьерного роста.

«Проверка на вшивость». Вам звонят с заманчивым предложением новой работы у конкурентов вашей компании (на более выгодных условиях) и назначают встречу. В итоге выясняется, что это вас проверяло на лояльность ваше же собственное руководство. Другой вариант: новый клиент на переговорах предлагает вам хороший откат. Но на деле он – «засланный казачок», это начальство проверяет вас на порядочность.

«Разделяй и властвуй». В компании практикуется нездоровая конкуренция между сотрудниками, с целью рассорить людей и не дать возможности, объединившись, сообща отстаивать свои интересы.

«Пойди туда, не зная куда». Вам предлагают разработать и внедрить проект, который по ряду причин невыполним в принципе: отсутствуют необходимые ресурсы (временные, финансовые, информационные, кадровые). При этом конкретные сроки не ставятся и не определяются критерии его исполнения. Вы все же пытаетесь реализовать проект и терпите неудачу. Вам заявляют, что вы несостоятельны, как профессионал, и подвели руководство. То есть, от вас избавляются под благовидным предлогом – ведь после «провала» вам ничего не остается, как уйти из компании. Так что, держите уши на макушке, когда начальство дает поручение типа «пойди туда, не знаю куда» (то есть, отсутствуют четкие формулировки и ясные указания).

Другой вариант: вас нанимают для руководства проектом, на реализацию которого нужен год, – и через три месяца увольняют, как несправившегося. А на освободившееся место, когда две трети работы уже сделано, назначают «своего» человека, который успешно заканчивает проект и все лавры достаются ему. Вы же выглядите как обыкновенный неудачник (да еще и конфликтный, если будете доказывать, что вы все сделали сами!).

«А вы мне понравьтесь». Данный сценарий (разновидность предыдущего) легче всего пояснить на примере:

Владелец компании пригласил к себе команду специалистов по рекламе для создания нового рекламного ролика. Ребята были в восторге от предложения. Ведь собственник – известный олигарх, Они заранее предвкушали большие деньги и повышение своего статуса, благодаря работе с компанией, имя которой у всех на слуху. Проходит месяц, два, три, но заказчик работу не принимает, постоянно ссылаясь на то, что ему все не нравится. Ребята спрашивают: «Что конкретно?». Заказчик отвечает: «Не знаю, вы – специалисты, но ваш ролик должен мне понравиться!». В итоге люди тратят кучу времени, постоянно переделывая задание, и не получая при этом денег. Их обвиняют в том, что они не креативны, и затянули время исполнения заказа, тем самым поставив под угрозу запуск важного проекта.

«Родина вас не забудет». Вам обещают хорошо заплатить за выполнение проекта, но не обсуждают стоимость работы, ссылаясь, что «нет времени на разговоры», что «вас не обидят», «все будет о'кей» и нужно срочно начинать работу. Позже, когда проект закончен, вам говорят, что «речь шла о другом порядке цен», что вы что – то не поняли и т. п. Или же находят в работе мелкие недостатки, а то и отказываются платить вообще, обвиняя вас в неумении хорошо работать (либо предлагают значительно меньшие деньги). Если вы начинаете требовать полноценной оплаты, вам угрожают сообщить вашим клиентам, что вы непорядочный человек и никудышный профессионал.

«Поработать на дядю». Вас приглашают в компанию, знакомят с генеральным директором, поздравляют с новой должностью – вы будете руководить отделом. Вы увольняетесь с прежнего места работы. А за неделю до выхода на работу вам объявляют, что есть еще один кандидат на эту должность, он-то и будет руководителем, это уже решенный вопрос. Вам же предлагается стать его заместителем. Мол, через три месяца этот кандидат пойдет на повышение (либо его уволят), и вы сможете занять место руководителя. Вы соглашаетесь – три месяца не срок. В первый же рабочий день становится очевидным, что блатной руководитель – абсолютно ни на что не годен, это молодой парень, который год назад закончил институт. Но он – сын очень влиятельного человека. Уже понятно, что ни о каком повышении и речи быть не может. Ведь вы по сути начнете работать за него, и тот сможет продержаться в руководителях достаточно долго. Проходит три месяца, полгода, год... Все остается по-прежнему. Обман налицо. А что с этим можно сделать, если компания с самого начала ведет нечестную игру со своими сотрудниками?

Стукачество. Стукачи бывают разные: есть добровольцы, есть по принуждению (на последних у руководства имеется компромат). Бывают, что людей вербуют, обещая премии, удобные отпуска, особые условия работы, повышение по службе.

А нужны ли в компаниях стукачи? На одной телепередаче, где присутствовали собственники бизнеса и генеральные директора компаний, обсуждалась тема «доносительства» в коллективе. Большинство присутствующих придерживались мнения, что стукачество просто необходимо. Как управлять людьми, не имея объективной информации? Как узнать какие настроения в компании, кто чем дышит, какова лояльность сотрудников и как они относятся к руководству?

Естественно, стукач сообщает информацию, выгодную ему. Но умные руководители знают, чего от кого можно ждать, и использует соответствующие фильтры. Существует такая формула: информация из одного источника ненадежна, из двух источников – повод для размышления, из трех источников – стимул к немедленному реагированию. Кто – то из участников передачи сказал: «Благодаря стукачам, у меня всегда рука на пульсе компании» Кто отрицательно высказался по поводу стукачества? Психологи, журналисты, социальные работники, преподаватели, считая, что это не только не дает желаемых результатов, но и ухудшает психологический климат в компании.

Инструкция: как не попасть в сети интриги и не стать пешкой в чужой игре

1. Не забывайте о своей информационной безопасности. Берите под свой контроль «разговоры по душам». Больше слушайте других, меньше рассказывайте о себе. Запретите себе давать кому-либо информацию о своей интимной жизни, проблемах на работе, в семье, о своих слабостях и неудачах. Сохраняйте имидж успешного человека, умеющего самостоятельно решать проблемы.

2. Отзывайтесь о других людях, как о покойниках: или хорошо, или ничего. Помните, ваши отзывы могут быть переданы заинтересованным людям и использованы против вас.

3. Интересуйтесь, чем живут ваши сослуживцы и как они отзываються о других.

4. Не спешите выполнять сомнительные поручения, лучше откажитесь под благовидным предлогом. Соблюдайте золотое правило: любое «скользкое» указание должно быть оформлено письменно. Любители слушаться «хозяина» с полуслова и бежать, высунув язык, исполнять порой не самые чистые делишки, рискуют столкнуться с серьезными неприятностями. Начальник всегда может заявить, что его просто... не так поняли. И в серьезном проступке виноват вовсе не он, а чересчур старательный подчиненный, со всеми вытекающими отсюда последствиями для злосчастливого сотрудника. Так что не считайте своего начальника ангелом. «Бить по своим» в определенных случаях любят даже президенты. Недаром политику называют грязным занятием...

5. Если Вас провоцируют на конфликт с тем или иным человеком, не спешите выяснять отношения. Подумайте, не ударит ли это по вам и какой интерес у интригана? Выяснить отношения с другими можно и спокойно, не на повышенных тонах – если для подобного выяснения есть веские причины и надежная информация.

6. Как реагировать на компромат? В каждой ситуации используйте индивидуальный подход. Оцените масштаб угрозы, продумайте, есть ли у вас набор контрмер. Но помните: поддадитесь один раз, и вас будут шантажировать снова и снова.

7. Если вам предлагают ведение нового проекта, всегда заранее договаривайтесь об условиях оплаты. Не верьте обещаниям. Требуйте четких критериев оценки выполнения проекта и реальных сроков. Как говорится, «договариваться надо еще на берегу, в открытом море уже поздно».

8. Как выявить интригана? Не нужно быть ясновидящим, чтобы выявить человека, склонного к интригам. Есть надежные признаки: такой человек набивается к вам в друзья и любит сплетничать о других людях. Он склоняет вас к выполнению щекотливых поручений, провоцирует вас на конфликты с окружающими, просит вас поделиться секретной информацией о

других. Если человек плохо отзывается о большинстве окружающих его людей, когда-нибудь он станет также плохо говорить и о вас.

Дорогой читатель, одна просьба: после прочтения этой главы не впадайте в паранойю, не думайте, будто вас окружают сплошные интриганы, которые только и думают о сценариях интриг. Поверьте, большинство людей не склонны к интригам (если их не провоцировать). Самая эффективная интрига – отзываться о людях одинаково хорошо и выстраивать с ними дружеские отношения. Как говорит мой приятель: «Если у вас кем – то возник конфликт, лучше предложить ему сотрудничество, чем объявлять войну.

Помните, что на войне наживаются только мародеры».

Верить всем – и тебя когда-нибудь обманут, не верить никому – обманешься сам.