

Федеральная целевая программа
«КОМПЛЕКСНЫЕ МЕРЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ
ЗЛУПОТРЕБЛЕНИЮ НАРКОТИКАМИ
И ИХ НЕЗАКОННОМУ ОБОРОТУ
НА 2002-2004 ГОДЫ»

А. Г. Грецов
Е. Г. Попова

Будь уверенным в себе



Санкт-Петербург
2004

УДК 159. 922. 8

Грецов А. Г., Попова Е. Г. Будь уверенным в себе / Информационно-методические материалы для подростков. – СПб., СПбГАФК имени П. Ф. Лесгафта, 2004., - 48 с.

Редактор – С. В. Кораблев
Художник – Т. А. Бедарева

Влияние пронизывает все сферы нашей жизни. И нередко оно используется во вред человеку – чтобы склонить его к сомнительным решениям, использовать в своих корыстных интересах, «развести» на деньги. Эта книга о том, что такое психологическое манипулирование и как от него защищаться. Основные инструменты такой защиты – это уверенность человека в себе и умение отстаивать свои интересы. Книга предназначена для подростков, будет интересна также родителям.

Грецов Андрей Геннадьевич
Попова Екатерина Григорьевна
БУДЬ УВЕРЕННЫМ В СЕБЕ

Информационно-методические материалы для подростков.

Подписано в печать 10.05.2004 г.

Печать офсетная. Формат 60x90¹/₁₆

Усл. печ. л. 3,0. Усл. изд. л. 2,47. Заказ □ _____ Тираж 1000 экз.

Отпечатано в типографии «Галея принт», Санкт-Петербург

ЛР □ 065527 от 27 ноября 1997 г.

© А. Г. Грецов, Е. Г. Попова, 2004

© Т. А. Бедарева – иллюстрации, 2004

© Федеральный экспериментальный физкультурно-спортивный центр по разработке и апробации технологий профилактики наркомании среди молодёжи на базе СПбГАФК имени П. Ф. Лесгафта, 2004

Влияние ситуации на поведение человека □ 6

Что отличает уверенного в себе человека
от неуверенного? □ 9

Механизмы манипулятивного воздействия □ 12

Игра на струнах души □ 13

Подчеркивание типичности поведения □ 14

Взаимный обмен □ 15

Тяга к последовательности □ 17

Ссылка на авторитет □ 18

Где водятся
самые умелые манипуляторы? □ 21

В торговле и рекламе □ 21

В сектах □ 25

Среди «лохотронщиков» □ 27

Откуда берутся манипуляторы? □ 30

Защита от манипуляции □ 32

Как же противостоять
нежелательному влиянию? □ 37

Когда не стоит проявлять настойчивость? □ 41

Влияние без манипуляции □ 42

Принуждение □ 42

Психологическое нападение □ 44

Аргументация □ 45

Просьба и предложение □ 47

Литература □ 46

Почему некоторые люди так легко поддаются манипулятивному влиянию?

Дело тут не столько в уме или глупости, сколько в зависимости поведения человека от ситуации, в которой разыгрываются события. И в готовности человека оставаться самим собой, как бы ни складывалась ситуация. То есть в уверенности человека в самом себе. А еще в знании тех способов, с помощью которых производятся манипуляции. Ведь кто предупрежден – тот вооружен.

Плохо быть лохом! Народная мудрость

Как ты думаешь, почему Буратино послушал лису Алису с котом Базилио и зарыл свои денежки на Поле Чудес, в Стране Дураков? Только ли потому, что у Буратино мозги были деревянными, да и Букварь он прочитать не успел и, как следствие, был глупым? Тогда выходит, что Алиса и Базилио были очень умными и образованными, раз так легко провели лопуха. Неужели это верно? Если под словом «ум» понимать хитрость и наглость, тогда так оно и есть. Но согласишься, что ум и изощренная хитрость — это не одно и то же. Представь себе, что Буратино (даже если не успел прочитать букварь и остался деревянным) оказался бы уверенным в себе парнишкой, а значит не подвластным глупому влиянию. Да никогда в жизни не видеть бы тогда этим проходимцам его денежек!



Кот и Лиса — это классические манипуляторы. Таким словом психологи называют людей, умеющих исподтишка оказывать выгодное для них воздействие на жертву. А Буратино — подвернувшийся им **ЛОХ** (сокращенно от «лопух»). Кстати, знаешь, почему такие жертвы зовутся лохами-лопухами? Летом посмотри на листья лопуха, они огромные и полностью открытые. Это образ тех **УШЕЙ**, которые воспринимают без разбору все то, что навешают на них другие люди. Есть такое выражение: «Лапшу на уши вешать»... Представляешь, с каким удовольствием слушал Буратино, что он умный и богатенький! Так размечтался, что перестал реально оценивать то, что вокруг происходит, и в результате его не только оставили без денег, но и искупали в болоте. Возникла **СИТУАЦИЯ**, в которой он оказался беспомощным.



«Лапшу на уши вешать»...

А такие ситуации специально создаются манипуляторами. И люди в них попадают, как мышки в мышеловки. Эти мышеловки могут быть расставлены повсюду, где разгуливают люди, сознательно стремящиеся поймать лакомую жертву. Очень часто это бывает «разводка» на деньги, но есть и масса других вариантов. Начинаться все может и с философии, и с религии, и с необыкновенно искреннего желания тебя «спасти» или, наоборот, острой потребности в твоей помощи. Да, в общем-то, с чего угодно! Ничего не подозревающий человек оказывается в ситуации, где он перестает уп-

равлять собой, им начинает управлять манипулятор, хотя сам попавшийся на крючок человек об этом даже не догадывается. Манипуляция – это такое влияние, цель которого скрыта от адресата. Оно осуществляется исподтишка, с использованием слабостей жертвы.

Почему же некоторые люди так легко поддаются на манипулятивное влияние? Дело тут не столько в уме или глупости, сколько в зависимости поведения человека от ситуации, в которой разыгрываются события. И в готовности человека оставаться самим собой, как бы ни складывалась ситуация. То есть в уверенности человека в самом себе. А еще в знании тех способов, с помощью которых производятся манипуляции. Ведь кто предупрежден – тот вооружен.

Кто предупрежден – тот вооружен.

А что значит быть уверенным в себе, быть самим собой? Это значит — осознавать себя не тем, каким тебя кто-то хочет видеть, а не тем, каким можешь оказаться под влиянием всевозможных воздействий. А тем, какой ты **ЕСТЬ** на самом деле (именно есть, а не кажешься). Быть здесь, быть сейчас. Слышать — и понимать. Смотреть — и видеть. Сначала кажется, что это просто. Но на самом деле очень и очень трудно. Этому можно и нужно учиться.

Не испытывать никаких влияний невозможно. Манипуляциями пронизана вся наша жизнь. Человек — существо общественное. Не может же он, в самом деле, прекратить всякое взаимодействие с другими людьми? Это было бы, по меньшей мере, странно. А как же тогда быть? Нужно выработать у себя своеобразный иммунитет, невосприимчивость к корыстному воздействию нечестных людей. Проведем аналогию, например, с распространением инфекционных заболеваний. Миллионы людей ежегодно болеют гриппом. Сколько бы не говорили о том, что при эпидемии гриппа нужно свести к минимуму число контактов с другими людьми, в реальности это плохо получается. Все равно ведь надо ходить в школу или на работу, ездить в транспорте, общаться с друзьями. И шансов заразиться много у всех людей. Но одни заболевают, а другие — нет. Чаще болеют ослабленные люди, у которых защитные силы организма по каким-то причинам снижены. Те, кто закален и ведет здоровый образ жизни, болеют значительно реже.

Не испытывать никаких влияний невозможно.

А еще реже болеют люди, которым сделали профилактические прививки. Аналогичным образом обстоит дело и со всякого рода психологической «инфекцией». Более сильные личности гораздо менее подвержены психологическому влиянию и реже попадают на «крючки» манипуляторов. А еще реже «ловятся» люди, получившие «прививку» от воздействия психологических «микробов». Самый простой способ получить такую прививку — это получить знания о том, каким образом одни люди манипулируют другими. Вот об этом и пойдет речь в книге, которая у тебя в руках.

Влияние ситуации на поведение человека

Прежде всего попробуем разобраться в том, как ситуация может влиять на поведение человека, ведь мы не случайно уже столько раз выделили это слово — СИТУАЦИЯ. Хорошо знать человека — еще не значит в точности угадать, как этот человек себя поведет в конкретных условиях. Мы часто любим давать людям характеристики. Этот — жадный. Этот — хитрый. Эта девчонка — гордая и надменная, но при этом общительная. А эта — застенчивая и скрытная. Но, как показали научные исследования, даже самое верное, сделанное профессиональным психологом, описание личности человека дает возможность предсказать его реальное поведение с точностью не больше 30%. Вот представь себе, что очень общительному и смелому парню (это определено при его тестировании) идет навстречу девушка. Разве его смелость и общительность будут гарантией того, что он сделает попытку познакомиться именно с ней? Конечно же, нет. Чтобы это произошло, ему, как минимум, должна понравиться эта девушка. У него должна быть потребность познакомиться. Свободное время. Соответствующее настроение. И еще много-много чего.

Поведение зависит от личности всего на 30%, а на оставшиеся 70% — от ситуации, в которой находится человек.

Все это называется словом «ситуация». Она определяет поведение человека примерно на 70%, чего люди при наблюдении за окружающими часто и не замечают. Главная ошибка в восприятии одного человека другим состоит в

том, что учитываются личностные характеристики и их влияние на поведение, но практически не учитываются особенности окружающей обстановки и то, как они могут повлиять на поведение. Например, мы можем рассуждать так: «Я такая красивая, а он со мной не познакомился. Значит, он стеснительный и застенчивый». Рассуждая так, мы можем очень сильно ошибаться в характеристике этого человека. Такая ошибка очень распространена. Поэтому в психологии она даже получила название «фундаментальная».

Расскажем об одном психологическом эксперименте. Испытуемые вначале проходили несложное психологическое тестирование для определения характеристик их личности, религиозных и нравственных убеждений. Затем им требовалось перейти в соседнее здание для продолжения исследования, но половине из них говорили, что там их давно ждут и надо прийти как можно быстрее, а другой половине — что можно не торопиться. В это время на улице сидел, прислонившись к стене у подъезда, помощник экспериментатора, изображавший человека, которому срочно требуется помощь. Исследователи хотели выяснить, сколько человек подойдет помочь ему, и от чего это будет зависеть.

И вот что оказалось. К пострадавшему в среднем подходили четыре человека из десяти (40%). Этот процент почти не зависел от тех характеристик личности, которые были получены с помощью тестирования (то есть от того, какими качествами обладает человек и какие у него религиозные убеждения). Зато оказалось, что из подошедших помочь пострадавшему было всего 10% тех, кто спешил, и 63% тех, кто не спешил. Это, как ты уже, наверное, подсчитал, шестикратное различие! А еще число пришедших на помощь людей зависело от того, о чем они в этот момент думали. Дело в том, что части испытуемых было дано задание подготовиться к выступлению на тему о том, как помогать другим, а части — о том, как сделать карьеру. В этом случае различие оказалось не таким впечатляющим. Готовящиеся рассказывать о взаимопомощи подходили к мнимому больному лишь в полтора раза чаще, чем те, кто готовился рассказать о карьере. А когда людям, незнакомым с этим исследованием, рассказывали его суть и просили предположить результаты, этого не смог сделать почти никто. Обычно считали, что пойдут на помощь люди добрые, альтруистичные, самоотвер-



Когда людям, незнакомым с этим исследованием, рассказывали его суть и просили предположить результаты, этого не смог сделать почти никто.

женные и т. п. А такие результаты, которые реально получились, предположить не смог почти никто.

Была выявлена и еще одна интересная закономерность. Оказалось, что чем больше было прохожих на улице, тем реже участники эксперимента подходили к пострадавшему! Почему? Да потому, что каждый думал, что при таком количестве народа кто-нибудь обязательно ему поможет, а если никто к нему не подходит, значит не так все страшно, иначе кто-нибудь уже давно бы ему помог. Как раз об этом идет речь в поговорке «У семи нянек дитя без глазу». Никто не берет на себя ответственность, полагая, что другие это уже сделали, а в результате получается общая безответственность. Если человек тонет на глазах сразу у многих свидетелей – вполне может получиться так, что прийти к нему на помощь не попытается никто.



Просить помощь эффективнее, обращаясь к конкретному человеку, а не ко всем сразу.

Это иногда приводит к трагическим последствиям. Помню одну студентку нашего института — красавицу. Она вышла замуж за африканца. Он страшно избивал ее, совершая какой-то дикий ритуал посвящения, и забил до смерти. Когда проводили расследование, оказалось, что во всех соседних квартирах слышали ее крики, но никто (никто!) не вызвал милицию, считая, что пусть лучше это сделают другие. Конечно, не всегда все бывает так страшно. Но всегда помни, что в чрезвычайных ситуациях лучше перестраховаться, чем надеяться на «авось». Видишь начинающийся пожар — сразу звони 01. Видишь пострадавшего — вызывай скорую помощь, милицию. А вот относительно того, чтобы самому бежать тушить пожар, прыгать в воду за утопающим или ввязываться в драку — вопрос неоднозначный. Очень велик шанс дополнительных трагедий при искреннем порыве прийти на помощь и полной неготовности ее грамотно оказать. Не случайно ведь в школах введен предмет ОБЖ. Смелость и безрассудство — вещи разные. Да, и еще — эффект «размывания» ответственности при большом количестве свидетелей чрезвычайной ситуации важно учитывать и тому, кто оказывается в роли пострадавшего. **Просить помощь эффективнее, обращаясь к конкретному человеку, а не ко всем сразу.**

Итак, мы коснулись нескольких очень важных понятий, от которых зависит, будет ли человек уверенным в себе или будет поддаваться любому случайному (или преднамерен-

ному) отрицательному воздействию извне. Такие понятия, как ответственность, ситуация, манипуляция и множество других изучает специальный раздел социальной психологии – науки о взаимоотношениях людей. А начали мы разговор с обсуждения зависимости поведения человека от ситуации потому, что если бы такой зависимости не было, то поведение человека всегда бы определялось только характеристиками его личности. Все было бы просто: какими качествами человек обладает, так он себя и ведет, и никакой манипуляции просто нет места. На самом же деле люди подвержены влиянию куда сильнее, чем это обычно принято думать.

Люди подвержены влиянию куда сильнее, чем это обычно принято думать.

Влияние влияния рознь. Родители влияют на своих детей, чтобы вырастить их достойными и счастливыми людьми, тренер влияет на спортсменов, чтобы помочь им стать сильными и побеждать на соревнованиях. Учитель влияет на учеников, чтобы развить у них доброе и мудрое отношение к миру, воспитать характер, сформировать нравственные убеждения. Все это — влияние «во благо», нужное, полезное. А если на людей влияют для того, чтобы их «обдурить», «раскрутить» на деньги, превратить в послушных исполнителей своей злой воли, сделать «лохами» — то это губительное, разрушающее влияние. И необходимо быть уверенным в себе, чтобы ему противостоять. Ведь это очень плохо — быть лохом.

1. Умение брать ответственность на себя, а не перекладывать ее на других.
2. Сформированная система ценностей, убеждений.
3. Эмоциональная устойчивость в ситуациях стресса.
4. Конструктивное реагирование на критику.
5. Слабая зависимость от внешнего одобрения.
6. Умение отказываться и говорить «НЕТ».

Если какое-то из этих качеств развито у человека недостаточно, то он имеет «уязвимые места», воздействуя на которые, легко можно добиться от него желаемого поведения. Этим и пользуются манипуляторы. Итак, давай разберемся с нашими слабостями, лежащими в основе неуверенного поведения:

1. Неумение самостоятельно делать выбор и брать ответствен-

Что отличает уверенного в себе человека от неуверенного?

ность на себя. А что это значит? А это значит, что, если живешь ты, то и принимать решения надо тебе и отвечать за свои решения тоже тебе, а не дяде, другу или прохожему. Помнишь картину Виктора Васнецова «Витязь на распутье»? Она в Русском музее. Когда там будешь, постой около нее, посмотри, и представь себя на месте этого витязя. Он ведь не просто дорогу выбирает, по которой быстрее доскачешь. Он выбирает — **КУДА** надо скакать. Тяжелый выбор, не случайно даже конь понурил голову в ожидании. Ведь витязь (на то он Витязь!) выберет путь трудный, который потребует колоссальных усилий. А остановился он в раздумье, потому что взваливает на себя ношу **ОТВЕТСТВЕННОСТИ** за выбор.



Так вот: манипуляторы часто «поддавливают» людей, которые с легкостью уступают им бремя ответственности, а сами потом изящно удаляются, оставив нерешительного человека в дураках. «Ты только дай мне ключи от машины твоего отца, а за руль я сам сяду» — говорил один парень другому перед тем, как разбить чужую машину, а потом сказал: «Твоя машина – твои проблемы».

2. Несформированная система ценностей и убеждений. Ты, наверное, знаешь стишок Маяковского: «Крошка сын к отцу пришел, и спросила кроха: «Что такое хорошо и что такое плохо»? Так вот, если человек точно определился, что означают для него эти понятия, а еще такие как добро и зло, правда и ложь, справедливость, благородство, честь, то это означает, что у него сформирована система ценностей, у него есть убеждения. А такие люди на дешевые манипуляции не поддаются.

3. Низкая эмоциональная устойчивость в условиях стресса. Стресс – это реакция организма, возникающая в ситуациях перенапряжения (по-английски «stress» и означает «напряжение»). Если человек сильно чем-то озабочен, расстроен, обижен, разозлен, он может совершить такие действия, которые в «нормальном» состоянии никогда бы не совершил. Так вот, манипуляторы умеют специально «завести» человека, чтобы можно было им управлять. Если же человек устойчив к стрессам, то он в состоянии принимать правильные решения вне зависимости от эмоций. В этом случае манипуляторы могут отдыхать — им такой человек неподвластен.

4. Излишняя чувствительность к критике или к похвале. Например, кто-то путем манипуляции хочет добиться, чтобы ты за него решил задачку. Он может «ущипнуть» тебя незаслуженным упреком, а может лестью. Например: «Ты такой бестолковый, что ни одной самой простой задачки решить не можешь. Ах, ты говоришь, что это не так? Тогда реши хотя бы вот эту». В этом примере «лоха подловили» на его болезненной реакции на критику. А вот как будет действовать манипулятор, используя лесть: «Слушай, ты такой умный! Мы ничего в этой задачке не понимаем, один ты можешь в ней разобраться. Решишь ее нам?». Конечно, ничего плохого в том, чтобы решать лишние задачки, нет. Только умнее станешь. Но одно дело, когда ты их решаешь потому, что сам этого хочешь, а совсем другое, когда на тебе «ездят» с помощью хитрости.

5. Чрезмерная зависимость от внешнего одобрения. Людям бывает очень приятно, когда их хвалят. Тут нет ничего удивительного, не зря же в русском языке есть пословица «Доброе слово и кошке приятно!». Но встречаются такие люди, для которых чье-то одобрение гораздо важнее, чем сам вызвавший похвалу повод. Такие люди — ценная находка для манипуляторов. Если, например, для меня одобрительный кивок Васи из 9 класса важнее, чем собственное здоровье, то я буду ходить в сильный мороз без шапки, раз Вася считает, что это «круто».

6. Неумение отказываться, говорить НЕТ. Может быть, тебе приходилось видеть надписи на входе в большинство ночных клубов: «Любому клиенту может быть отказано в праве посещения клуба без объяснения каких-либо причин»? Если администратор попросит кого-то из посетителей покинуть заведение, ничего не объясняя, тот будет вынужден подчиниться (если не самостоятельно, так с физической помощью охраны). Это нормально, потому что таковы правила, установленные хозяином клуба. Не согласен с правилами — не ходи в клуб. Точно так же каждый человек — хозяин самого себя. И он может отказать в чем-то другим людям, руководствуясь своими правилами, ничего не объясняя. Разумеется, это делается спокойно и вежливо. Не все люди понимают, что у них есть право просто сказать «нет» и избавить себя от необходимости вести «разъяснительную работу» с человеком, который по каким-то причинам им неприятен или

неинтересен. Люди, не умеющие отказываться — лакомая добыча для манипуляторов.

Механизмы манипулятивного воздействия

Какими же инструментами пользуются люди, чтобы оказать влияние на других людей, убедить их в чем-либо? Главный инструмент — наша речь. Один человек говорит, вкладывая смысл в произносимые слова, другой слушает, улавливая этот смысл из воспринимаемых слов. Эффективный обмен информацией между людьми возможен только в том случае, если обе стороны участвуют в этом процессе: и сторона передающая, и сторона получающая. Для оказания влияния человек будет стараться говорить на языке, понятном другому, и постарается создать условия, при которых его захотят слушать. Правда, если речь идет именно о манипуляции, то понятными будут лишь сами факты, истинная же цель общения (повлиять на тебя) будет скрываться.



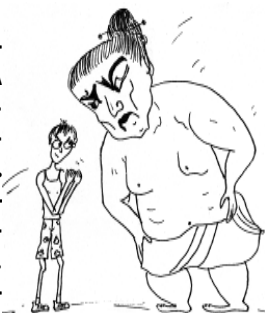
Простейший способ защиты от манипуляции — прекратить общение с тем, кто ее использует.

Тот, кого не слушают, вряд ли сможет оказать влияние на собеседников. Кстати, вот тебе и простейший способ защиты от манипуляции — если кто-то пытается оказать на тебя нежелательное влияние (например, торговый агент «втюхивает» ненужный товар или сектант-агитатор склоняет в пользу своей доктрины), то просто не вступай с ними в беседу и всячески демонстрируй, что даже не слушаешь их. Например, это можно сделать с помощью так называемого «отсутствующего взгляда» — не на собеседника, а как бы сквозь него, чуть выше его головы и немного в сторону. Только на друзей и знакомых так не смотри, иначе они обидятся и посчитают тебя обладателем дурного характера.

Существует веками наработанный опыт использования различных приемов влияния. Если один человек этими приемами великолепно владеет, а другой о них никогда в жизни не слышал — они находятся в неравных условиях, и первый имеет очень большие преимущества. Это как в борьбе. Представь себе, что человек, никогда не изучавший приемов дзю-

до, окажется на татами с профессиональным борцом. Или выскочит чудака на ринг «помахаться» с боксером. Будет клоунада с трагическим финалом.

Конечно же, ни один психически нормальный боец или боксер не станет избивать попавшего под руку «чайника». А вот профессиональный манипулятор легко и даже с удовольствием «изобьет» подвернувшегося «лоха». Изобьет, разумеется, не физически, а, можно так сказать, «виртуально». Но последствия могут оказаться самыми что ни на есть физическими. Например, поддашься на манипуляции уличного игрока—«лохотронщика» — останешься без наличности. Поэтому очень важно самому иметь представление о «приемчиках», чтобы вовремя заметить профессионала-манипулятора, и либо вообще уклониться от общения с ним (что предпочтительнее!), либо принять меры для самозащиты.



Для манипулятора жертва видится как своеобразный музыкальный инструмент, на котором можно «сыграть», дергая за определенные струны. Эти струны – уязвимые места человека: его слабости, комплексы, нереализованные амбиции. У каждого они свои, ведь где тонко, там и рвется. Однако есть три самые простые струны, которые, так или иначе, «звучат» практически у всех людей.

Игра на струнах души

Струна первая — стремление человека к самоутверждению. «В нашем салоне обслуживаются самые известные люди города. Заходите, будем рады Вас видеть!». Чувствуешь, как хочется приобщиться к Самым-Самым... Вот и нашелся еще один клиент. «А эту колбасу едят на самом верху, во всех посольствах мира!» Что, хочешь почувствовать себя «на самом верху»? Нет вопросов, просто купи и съешь такую же колбасу! «Есть одно великолепное средство от прыщей, но оно слишком дорогое для Вас!» Как это – для меня, и слишком дорогое?! Плохо Вы обо мне думаете. Расшибусь, но куплю!

Струна первая

Струна вторая — стремление к обогащению или, попросту говоря, жадность. «На наших игровых автоматах ежедневно сотни людей выигрывают крупные денежные призы!». Так почему бы и мне не выиграть? «Купите наш товар, тогда Вы автоматически станете торговым представителем нашей

Струна вторая

фирмы, сможете продавать этот товар дальше и здорово разбогатеете!» — примерно такая формула заложена в большинстве «финансовых пирамид» (речь о них у нас еще пойдет). «Пройдите обучение на наших курсах, тогда вы получите престижную профессию и гарантированно высокую зарплату!» Курсы, естественно, стоят немалых денег. А ты не задумывался, почему представители «престижной и высокооплачиваемой» профессии сами зарабатывают деньги именно преподаванием на курсах, а не работой по этой профессии, раз уж она такая престижная и доходная?

Струна третья Струна третья — чувство вины. «Ты, конечно, можешь меня бросить, но виноват в моей гибели будешь только ты!» «Да что я, злодей какой!» — подумает «виноватый». Очень многие люди идут на поводу у манипуляторов из спровоцированного у них чувства жалости. Вспоминается рассказ одной нашей знакомой: «Помню, как около моего дома пацан лет двенадцати «продавал» за 10 рублей потрепанного плюшевого медвежонка. Мальчишка шмыгал носом, прижимал игрушку к себе, и говорил, что ему нужны деньги на хлебушек. У меня так защемило сердце от жалости, что я сразу достала десятку, дала ему и попросила не продавать своего «друга детства». Думаю, что таких сердобольных тетенок кем-то обученный маленький манипулятор нашел много. Когда я увидела его в следующий раз, то он так и продавал все ту же игрушку, но медвежонок за это время потрепался еще больше».



Конечно же, не все люди устроены так примитивно, как чурбаны с тремя струнами. Опытные и умные манипуляторы понимают, что струн в душе гораздо больше, и у каждого человека есть наиболее чувствительные. Вот за них-то и стремятся «ущипнуть». Поговорим подробнее о некоторых механизмах, которые заставляют нас подчиняться чужому влиянию и становиться уступчивыми в случае, если мы того вовсе не желаем. Чаще всего используются несколько таких «пусковых крючков».

Подчеркивание типичности поведения

Если человеку будут указывать на то, что определенное поведение типично, и только он один остается «белой вороной», то склонить его к этому поведению становится гораздо легче.

«По результатам опроса общественного мнения, 80% изби-

рателей собираются проголосовать за этого политика. Выбор за Вами!»

«В нашей компании уже все курили травку. А тебе слабо?»
«Вы еще не в белом? Тогда мы идем к Вам!»

Высказывания такого типа призваны вызвать в человеке «стадное» чувство. «Раз все так поступают, наверное, и мне надо». У великого датского сказочника Ганса Христиана Андерсена есть замечательная сказка «Новое платье короля». Это мудрое повествование о людской слабости, стадном чувстве и коварстве обманщиков. Сюжет сказки таков: два мошенника пришли к королю, больше всего на свете любившему наряжаться, и выдали себя за ткачей. Они обещали изготовить такую чудесную ткань, которая не только необыкновенно красива, но еще отличается удивительным свойством — становится невидимой для всякого человека, который непроходимо глуп или же находится «не на своем месте». Никто (включая самого короля, который, на всякий случай, первым отправил проверить качество ткани своего самого честного министра) не посмел признаться, что не видит никакой ткани. Весь город восхищался королевским «нарядом», когда обнаженный король гордо шествовал по столице. И только один маленький мальчик вдруг закричал: «Да ведь он голый!». И лишь тогда мигом прозревший народ набрался смелости понять, что король-то действительно голый. Правда, мошенники к тому времени, набив мешки золотом и украденным шелком, благополучно покинули город. Мораль: доверяй своим глазам и чувствам, и не делай глупостей, даже если очень многие вокруг их делают.



Взаимный обмен

Дарить и получать подарки очень приятно. Многие люди даже больше любят дарить, чем получать. Щедрость — очень привлекательное и ценное качество в человеке. Это проявление доброты и широты человеческой натуры. Это проявление любви, внимания, заботы. Подарки бывают веселыми и трогательными. Бывают подарки, которые всю жизнь согревают душу. Искренний человек, даря подарок или оказывая человеку какую-то услугу, вовсе не думает об ответном жесте принимающей стороны. Но каждый нормально воспитанный человек этот ответный жест обязательно делает. А как же иначе?

Вот тут-то, на естественности и необходимости для нормаль-

Подарки не всегда бескорыстны.

Когда тебе прямо на улице вручают «подарок», знай, что, скорее всего, ты имеешь дело с манипуляторами.

ных человеческих отношений взаимного обмена, нас и поджидают вездесущие манипуляторы. Они-то могут оказывать услугу или дарить подарок из корысти, для того, чтобы добиться от тебя желаемого поведения. А человек, принявший подарок, будет ощущать себя обязанным соответствующим образом отплатить дарителю. Как ты думаешь, зачем в продуктовых магазинах проводятся бесплатные дегустации? Конечно, в том числе и для того, чтобы познакомить потенциальных покупателей с разнообразием продуктов. Но, прежде всего, для того, чтобы побольше продать рекламируемого товара именно в этот день. Ведь многие люди чувствуют себя «в долгу», раз их бесплатно угостили, и покупают продукт, хотя он им совсем не был нужен. Когда тебе прямо на улице вручают какой-то «подарок», а, если ты его принимаешь, просят что-нибудь приобрести или сделать пожертвование, знай, что ты имеешь дело с манипуляторами, которые злоупотребляют правилом взаимного обмена.

Как быть с такими манипуляциями? Нужно помнить о том, что правила хорошего тона предписывают нам отвечать взаимностью на искренние подарки и услуги, а вовсе не на технологию влияния, которую к нам применяют. А поэтому, если тебе вручают что-то с целью оказать на тебя влияние, проще всего сразу отказаться, примерно как в песне Владимира Высоцкого: «От подарков их сурово отвернись — у самих добра такого завались!». Это шутка, конечно. У Высоцкого речь шла о советских временах, и там вся подоплека была в идеологии: нельзя показать иностранцу, что советский человек в чем-то нуждается. Теперь времена изменились. Поэтому, когда ты будешь от чего-то отказываться, не делай этого сурово, а делай спокойно и уверенно. Ты же человек свободный!

Впрочем, ты можешь смело взять то, что тебе дают, и не считать себя обязанным давать или делать что-то взамен. Это будет встречная манипуляция с твоей стороны. Человек вправе извлечь и свою выгоду из того, что кто-то стремится его эксплуатировать. Вот тебе пример из классики: А. С. Пушкин, «Дубровский»: «... уж не видать нам такого исправника, каков был покойник Тарас Алексеевич! Этот был не промах, не разиня. Жаль, что сожгли молодца, а то бы от него не ушел ни один человек изо всей шайки. Он бы всех до единого переловил, да и сам Дубровский не вывернулся б и не откупился.

Тарас Алексеевич деньги с него взять-то бы взял, да и самого не выпустил: таков был обычай у покойника». Как видишь, в этом примере встречные манипуляции закончились печально, в конце концов «сожгли молодца». Принимать корыстные подношения и не подчиняться правилам взаимного обмена — дело опасное. Надежнее просто не брать то, что тебе пытаются «подарить» случайные люди.

Тяга к последовательности

Люди обычно стремятся к такому поведению, которое можно назвать последовательным, то есть соответствующим тому, что ими было сделано или сказано раньше. Если сказал «А», то потом говоришь и «Б». Это обычный закон логики. Если человек уже занес ногу, чтобы шагнуть, он этот шаг делает. Как этим пользуются манипуляторы? Сначала добиваются от человека, чтобы он что-нибудь пообещал или высказал (публично) намерение что-либо сделать. Написал бы, например, расписку, что он обязуется что-то выполнить. Поставил свою подпись под каким-нибудь обращением, дал клятву, принес присягу. Вариантов масса. Человек, взявший на себя обязательство, становится связан ими, не считает для себя возможным отказаться и все больше и больше попадает в ловушку. Этим пользуются, например, сектанты (но об этом мы еще расскажем дальше). Другой вариант подключения человека к выполнению требуемых действий — добиться от него согласия на что-либо «в принципе», «в общих чертах».

Рассмотрим для примера такой диалог девчонки с парнем:
— Если бы я попросила тебя об одной услуге, ты бы помог мне? **пример**

- Да, конечно.
- Тогда напиши за меня реферат, а то мне совсем некогда.
- Ой, понимаешь, мне сейчас тоже некогда...
- Так ты же сказал «Да»!
- Ну ладно, давай напишу...

Зачем нужна такая хитрая форма вопроса? Почему бы ей сразу не попросить о том, чего она хочет? Да потому, что сразу ему было бы легче отказаться. А так его «поймали на слове». И раз он уже согласился «в принципе», пришлось соглашаться и дальше. Ведь не хочется же быть человеком, не отвечающим за свои слова!

А как защитить себя от такой манипуляции? Можно, конечно, сразу сказать «нет», но это будет худший из возможных способов защиты. Ведь он испортит с Ней отношения, а возможно, что Она ему нравится. Поэтому гораздо более эффективной была бы другая форма диалога — не давать однозначного ответа, пока не будет ясно, чего конкретно от него хотят добиться. Посмотри, как при этом мог бы выглядеть тот же диалог:

— Если бы я попросила тебя об одной услуге, ты бы помог мне?

— Возможно. Ты хочешь попросить меня о чем-то?

— Так ты бы согласился?

— Это смотря что ты попросишь.

— Мне скоро сдавать реферат, а я не представляю, когда и как его написать!

— Чем я могу тебе помочь?

— Ну, понимаешь, я хотела, чтобы ты мне его написал...

— Извини, написать я никак не успею, У самого столько всего навалилось... Зато могу дать отличную книгу, по которой ты его быстро напишешь.

— Ну, хорошо, спасибо и на том.



— Если человек прямо не говорит, что ему от тебя нужно, а добивается твоего согласия «в общих чертах» — не стесняйся расспросить его об этом сам, а потом уже решай, соглашаться или нет.

Ссылка на авторитет

Человеку свойственно прислушиваться к мнению тех людей, которые обладают авторитетом (определенным «весом» в обществе, влиянием на многих людей). Наверняка, даже среди твоих знакомых найдется несколько авторитетных людей, мнение которых в каких-то областях очень весомо. Через средства массовой информации мы имеем возможность общаться с очень большим количеством авторитетных людей. Если о действии какого-то закона нам поведает известный юрист, доктор юридических наук, а о новом методе лечения — профессор из солидной больницы, мы, конечно же, поверим им больше, чем случайным людям, не имеющим ни заслуг, ни признания. Влияние авторитетов на поведение человека бывает очень сильным. Например, в одном психологическом эксперименте проверяли, подчинятся ли испытуемые заведомо абсурдному требованию — включить смер-

тельно опасное напряжение 450 вольт для воздействия на другого человека. Специально подготовленный для эксперимента «профессор» в очках и белом халате убеждал их, что это совершенно необходимо, чтобы изучить «влияние наказания на эффективность работы памяти». Представь себе, что 65 % испытуемых сделали это! (К счастью, в эксперименте никто не пострадал, потому что на самом деле удары током не наносились). Вот как далеко может зайти власть авторитета! Поэтому неудивительно, что этим очень часто пользуются для оказания влияния.

Давай проследим за тем, как в знаменитом романе И. Ильфа и Е. Петрова «Двенадцать стульев» Остап Бендер выманивает возделенный стул у Элочки Людоедки:

... «С ней нужно действовать на обмен», — решил он.

— Вы знаете, сейчас в Европе и в лучших домах Филадельфии возобновили старинную моду — разливать чай через ситечко. Необычайно эффектно и очень элегантно.

Элочка насторожилась.

— Ко мне как раз знакомый дипломат приехал из Вены и привез в подарок. Забавная вещь.

— Должно быть, знаменито, — заинтересовалась Элочка.

— Ого! Хо-хо! Давайте обменяемся. Вы мне — стул, а я вам — ситечко. Хотите?

И Остап вынул из кармана маленькое позолоченное ситечко»...

Стул – его. А где же тут «пусковой крючок», на который наш любимый герой «подцепил» Элочку? А вот он: «Лучшие дома Европы и Филадельфии», «знакомый дипломат из Вены» — это были очень большие «авторитеты» в те времена, когда обычные люди и за границу-то почти не выезжали. Да еще для такого персонажа, как Элочка, которая легко и свободно обходится тридцатью словами!

Ссылка на авторитет — один из любимых приемов производителей рекламы. Врач-стоматолог рекламирует зубную пасту, опытный мастер по ремонту стиральных машин – добавку для смягчения воды, и т. п. И хотя даже маленькие дети могут заподозрить, что это просто актеры, изображающие врача или мастера, прием срабатывает, и рекламируемый товар начинает лучше раскупаться.



А может быть им за это щедро заплатили?



Создание ажиотажа

А бывает и так: авторитет на самом деле истинный, но вот только совершенно не в той области, про которую рассуждает. Популярный актер рекламирует соки, великий футболист — кофе, бывший президент — пиццу. Люди очень авторитетные, но разве они специалисты в пищевой промышленности? Да и вряд ли они рекламируют эти товары потому, что действительно убеждены в их высоком качестве и хотят помочь нам сделать выбор. Куда более вероятно, что им за это щедро заплатили.

Точно так же человек, рекламирующий наркотики, может быть очень авторитетным человеком в местной молодежной тусовке. Но его рассказы о чудесном эффекте и безопасности препарата объясняются не тем, что он хочет порадовать окружающих, а тем, что ему нужны новые покупатели. Кстати говоря, сам-то этот «авторитет» вообще вряд ли попробовал то, что рекламирует. Ведь такие люди, как правило, берегут свое здоровье.

Прежде, чем поддаться авторитетному влиянию, задумайся над двумя вопросами: 1. Действительно ли человек является авторитетом именно в той области, о которой он рассуждает? 2. А зачем ему нужно склонять людей к определенному поведению? Если в этом замешаны деньги, то рассчитывать на его искренность, по меньшей мере, наивно.

Если человек действует под влиянием сиюминутного импульса, то его гораздо легче склонить к сомнительному решению. Поэтому в качестве одного из пусковых крючков манипуляторы используют сознательное создание ажиотажа (сильного возбуждения, волнения, спешки). Особенно широко этот способ влияния применяется в торговле. В качестве стимулов, заставляющих нас сделать покупку, создают ощущение ограниченности времени или количества товара (т. е. дефицита). Ведь если мы начинаем торопиться, боясь «прозевать» выгодную сделку, то легче принимаем решение расстаться с деньгами.

«Эта кофточка, к сожалению, последняя!»

«На нашем складе осталась всего 1000 телефонов, продающихся со скидкой! Приносим извинения тем, кто не успеет их купить»

«Только сегодня в связи с рекламной акцией Вы сможете

приобрести товар по специальной цене и еще получить ценный подарок»!

«Приходите на нашу дискотеку — это последняя возможность «оттянуться» перед началом учебного года»!

«Автобус отправляется прямо сейчас, осталось всего два места»!

Во всех подобных примерах скрыта следующая формула: «Действуй немедленно, или ты проиграешь!». Хотя чуть промедлишь — скидку и подарок не получишь, автобус уйдет без тебя, на дискотеке не побываешь. Но, надо тебе сказать, порой принятые в остром дефиците времени решения оказываются, как ни странно, верными. Не всегда спешка означает манипуляцию, иногда сложившиеся обстоятельства действительно требуют оперативных решений. Когда именно спешка является признаком того, что тобой манипулируют, склоняют тебя к сомнительным решениям? Так бывает в том случае, когда эту спешку провоцируют, создают искусственно.

Не всегда спешка означает манипуляцию, иногда сложившиеся обстоятельства действительно требуют оперативных решений.

Где водятся самые умелые манипуляторы?

В принципе, с манипуляциями можно встретиться где угодно. Однако есть некоторые места, где это происходит наиболее часто. Это своеобразные «заповедники», где манипуляторов обитает особенно много. Например, это такие места:

Это даже не заповедник, а настоящий зоосад, где профессиональных манипуляторов выращивают и специально обучают! Многие недобросовестные продавцы, торговые агенты и специалисты по рекламе стремятся задурить покупателям голову, чтобы те заплатили за товар гораздо больше его реальной стоимости или отдали деньги за что-то вообще ненужное для себя. При этом они пользуются психологическими способами манипуляции. Если ты еще не совершал в своей жизни крупные покупки, то ты, возможно, еще не

**В торговле
и рекламе**

встречался с чем-то из описанного. Но рано или поздно встретишься, можем тебя уверить.



Вообще-то самый простой способ задурить покупателя голову – это ввести его в заблуждение насчет того товара, который он приобретает. Иногда это встречается и там, где уж никак не ожидаешь. Например, в театрах. Покупаете вы с другом или подругой самые лучшие и дорогие билеты в первый ряд. Приходите в театр, садитесь на указанные в билетах места. И вдруг прибегает возмущенная билетерша и начинает вас оттуда прогонять. В чем дело? Оказывается, что ряд, в ваших билетах обозначенный как «первый» – на самом деле никакой не первый, а третий! Первые два ряда – так называемые «литерные», они обозначаются не цифрами, а буквами. Нумерация же начинается только с третьего ряда, который и обозначен цифрой «1». Вот туда и ступайте, молодые люди, а здесь вам не место! Как ты думаешь, понравится ли вам такая ситуация? Между прочим, пример взят не с каких-то «задворок культуры», а из одного из самых известных в Санкт-Петербурге театров. Ну а раз даже театры используют, мягко говоря, «невинный обман» при продаже дорогих билетов, то чего же ждать от обычных торговых точек? Там иной раз такой «лапши» навешают, что только успевай уши подставлять!

Впрочем, бывают и чисто психологические способы «развести» покупателя на деньги, формально обманом не являющиеся, но по своей сути на 100% манипулятивные. Например, такие:

Примеры

Занижение объявленной цены, когда продавец на самом деле не имеет намерения продать товар по низкой цене, а в определенный момент ее поднимает. Простейший способ – выставить на витрине скидку больше, чем на прилавке. Или не учесть в цене какие-нибудь важные части товара, которые все равно неизбежно придется покупать («продается фотоаппарат, цена указана без объектива»). Или сначала сказать «примерную» цену, сославшись на отсутствие точной информации (когда эта информация появится, цена существенно возрастет, можешь не сомневаться). Или, как любят делать операторы сотовой связи, объявлять цену без учета налогов (т. е. реальная цена примерно на 20% больше, чем заявленная). Все это преследует несколько целей:

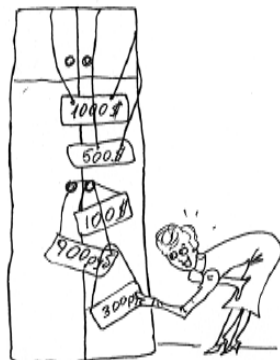
завлечь покупателя именно в этот магазин, создать ажиотаж, добиться, чтобы он принял решение купить именно этот товар. Когда решение о покупке именно этого товара и в этом месте уже принято – вступает в действие стремление к последовательности, и покупатель чаще всего не желает менять уже принятое решение, даже если цена возрастает.

Завышение объявленной цены. Это прием прямо противоположный предыдущему, однако, тоже действенный. Товар скорее купят, если назвать на него завышенную цену и потом объявить скидку, чем, если сразу назвать честную цену. Посмотри сам, какое из объявлений выглядит более убедительно?

1. Только сегодня! Вы можете приобрести наш замечательный товар по цене всего 400 рублей.
2. Только сегодня Вы можете приобрести наш замечательный товар, стоящий 1000 рублей, всего за 400!

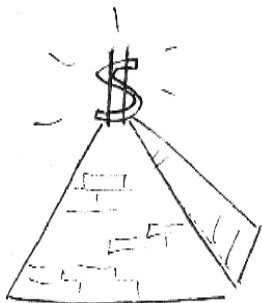
По смыслу эти два объявления абсолютно одинаковы: сегодня можно приобрести некий хороший товар по цене 400 рублей. Однако второе объявление воздействует на покупателей куда эффективнее. Во-первых, оно способствует созданию ажиотажа. Во-вторых, такой товар воспринимается покупателем как более ценный (ведь человек думает, что на самом-то деле он стоит всю 1000 рублей). В-третьих, если просто указана цена на товар, то человек считает, сколько денег он потратил, а если товар куплен со скидкой – человек более склонен считать не сколько он истратил, а сколько сэкономил. Так и в нашем примере: человек будет думать не о том, что потратил 400 рублей, а что якобы сэкономил целых 600!

Торговые конкурсы. Очень известная фирма, выпускающая прохладительные напитки, проводила в России рекламную кампанию, когда у покупателей была возможность выиграть призы, найдя на обратной стороне бутылочных крышек их изображения. Крупные призы нужно было получать лично, в представительстве фирмы. И вот тут-то и выяснялось, что у этого конкурса есть еще одно дополнительное правило – чтобы получить крупный приз, нужно правильно ответить на вопрос об этой фирме. Вообще-то, это условие было честно указано в условиях конкурса, но очень мелким шрифтом и на обратной (!) стороне этикеток. А часто ли покупа-



тели отдирают от бутылок этикетки и разглядывают их обратную сторону? А уж вопросы-то было подобраны так, что отвечал на них мало кто. Другой типичный способ, позволяющий пообещать приз, а потом его вполне законно не дать – объявить, что призы даются до тех пор, пока они имеются в наличии. Когда за призом придешь ты, в наличии его, скорее всего, не окажется.

«Сетевой маркетинг» - это не столько торговля товаром, сколько мечтами о возможном обогащении с его помощью.



Сетевой маркетинг. Суть этого способа «разведения» людей на деньги состоит в том, что человек одновременно с приобретением товара становится торговым представителем и получает право продавать этот же товар другим, получая с каждой из совершенных сделок определенный процент. Излюбленные товары, продаваемые таким способом – это растительные препараты для «очищения организма», а также страховые полисы. Вне зависимости от того, какой товар продается, происходит выстраивание так называемой «финансовой пирамиды» — структуры, участники которой получают прибыль благодаря привлечению все новых и новых участников. Людям продают не столько товар сам по себе, сколько мечты о возможном обогащении с его помощью. Как только новые участники исчерпываются, эта структура рушится и ее участники, за исключением нескольких организаторов, теряют свои деньги.

Нередко втягивание в «пирамиду» маскируют под предложение работы: дескать, у Вас есть возможность стать торговым представителем престижной фирмы и хорошо зарабатывать. Однако, чтобы этой возможностью воспользоваться – сначала нужно заплатить самому, купив тот товар, который потом будешь продавать. Если кто-либо говорит тебе нечто подобное – знай, что он просто рассчитывает сам обогатиться за твой счет, сколько бы ни рассказывал о том, какой это для тебя замечательный шанс разбогатеть. А бывает и еще «круче»: человеку предлагают заплатить за трудоустройство в некую фирму, обещающую высокую зарплату. Когда человек отдает деньги, его поздравляют с зачислением в штат фирмы и объясняют «профессиональные обязанности» — искать и приводить новых людей, которые будут точно так же платить в обмен на обещание трудоустройства. С каждого из этих одуроченных клиентов ему будет выплачиваться определенный процент. Ну, как тебе такая работа?

В сектах. Вернее, даже не в самих сектах, а среди тех людей, кто занимается вербовкой их новых членов. Рядовые сектанты – это не виновники, а жертвы манипуляций. Ведь в сектах используется целая система способов контроля над поведением, мыслями, эмоциями и чувствами участников, а также их доступом к информации. Это рассчитано на то, чтобы полностью овладеть их умами. И довольно часто это удается!

Секты бывают разные. Самый распространенный вариант – религиозные группы, сосредоточенные на какой-либо духовной практике. Существует ряд сект, почитающих Библию, в которых лидеры-самозванцы провозглашают себя Пророками, Апостолами или даже живым воплощением Иисуса Христа. В группах, исповедующих древние восточные верования, лидеры утверждают себя в качестве «Просветленных», приписывают себе статус Гуру, Совершенных Учителей или считают себя перевоплощением известных личностей прошлого. Бывают группы, проводящие ритуалы поклонения дьяволу, Силам Зла и т. п. В некоторых культах лидеры объявляют себя носителями оккультного знания – ведьмами, колдунами, шаманами. А в некоторых – утверждают о своем космическом происхождении. Как видишь, разнообразие тут велико, иногда в подобных учениях возникает настоящая мешанина из религии, философии, мистики и просто глупости. Не хотелось бы, чтобы эти слова отвратили тебя от веры и религии как таковой. Задача не в том, чтобы сопротивляться любой вере (она выступает для человека мощнейшей духовной поддержкой!), а в том, чтобы проявлять здравый смысл и отличать искреннюю веру от попыток манипулирования твоим сознанием.

Встречаются и псевдо-психологические группы, тоже организованные по типу сект. Внешней целью их работы может быть саморазвитие участников, помощь в решении личностных проблем, обретении «душевного здоровья» и т. п. Если человек попадает в такую структуру – ему не помогают развиваться или решать проблемы, а с помощью психологического влияния ставят в зависимость от этой группы. Опять же, не хотелось бы этим утверждением отпугнуть тебя от психологии, ведь профессиональные психологи действительно помогают людям лично развиваться и справляться с проблемами, а не ставят их в зависимость от себя, злоупотреб-

А еще манипуляторы водятся... в сектах



ляя доверием. Бывают и экстремистские политические группировки. Именно к ним часто принадлежат террористы-смертники, взрывающие себя в людных местах. К счастью для всех нас, в обычной жизни вероятность встретиться с такой группировкой невелика.

Новых членов в секты привлекают активно, но при этом осторожно и незаметно для самого человека. В сектах есть специально подготовленные профессиональные вербовщики, с которыми ты можешь встретиться при самых разных обстоятельствах. Они могут просто заговорить с тобой на улице или в любом другом общественном месте. Так, например, они очень любят «работать» в книжных магазинах у полок с эзотерической литературой. Возможно, ты придешь по рекламному объявлению на какое-нибудь молодежное мероприятие, а они окажутся его организаторами. А может быть, они просто позвонят в дверь твоего дома и предложат побеседовать на мировоззренческие вопросы или, скажем, «заняться изучением Библии». Кстати, если ты чем-то сильно расстроен, огорчен, то становишься гораздо восприимчивее к влиянию сектантов. Вербовщики специально ищут людей, выглядящих чем-то расстроенными, и, в первую очередь, стремятся заговорить именно с ними.

А сам процесс завлечения в секту происходит постепенно, вкрадчиво. Никто тебе сразу не предложит присоединиться к секте. Сначала с тобой будут просто ненавязчиво беседовать, сделают тебе небольшие подарки, пригласят на встречу и накормят ужином. Потом дадут почитать литературу с доктриной секты, попросят о небольших услугах и незначительном материальном пожертвовании, пригласят съездить за город на денек-другой и т. п. Каждый шаг, вроде бы, ни к чему не обязывает. Но если ты внимательно читал предыдущую главу, то прекрасно поймешь, какие мощные механизмы манипуляции тут задействуются: стремление к последовательности, взаимный обмен, ссылка на авторитет (он есть в любой секте). Если человек не выйдет из такой игры, то постепенно дело дойдет до того, что он покинет дом, отдаст сектантам все сбережения и будет бесплатно работать на них. Что им, собственно говоря, и требуется.

Скорее всего, при попытке завлечь тебя в секту будут всячески подчеркивать твою исключительность и демонстрировать хо-

рошее отношение к тебе. Например, еще на стадии первоначального знакомства прозвучит фраза о том, что ты производишь впечатление человека очень умного, высоко духовного и т. п. Мы, дескать, обращаемся далеко не ко всем, а выбрали именно тебя. Тебе будут усиленно улыбаться, рассказывать о своем желании видеть тебя, окружат всяческим вниманием. Этот способ влияния иногда называют «бомбардировка любовью». Увы, это не более чем очередной прием манипуляции, и считать это излияние чувств искренним было бы очень наивно. На самом деле, ты интересуешь их не как личность, а как бесплатная рабочая сила на будущее. Как только человек «подсаживается» в секту достаточно прочно и уже не мыслит своего существования без нее, эта «любовь» куда-то исчезает и сменяется сугубо потребительским отношением.

А еще тебя начнут убеждать, что все другие религии лживы, окружающие погрязли во грехе и общаться с ними не стоит и т. п. Психика людей устроена так, что против чего-то или кого-то группа сплачивается гораздо лучше, чем за что-то. Представляешь, какими сплоченными становятся те секты, которые враждебно воспринимают весь окружающий мир!

Игр, направленных на то, чтобы оставить людей без денег, существует довольно много: знаменитые «наперстки», разного рода уличные лотереи, состязания и т. п. Общее между всеми этими играми одно: если человек вступает в них, результат для него почти всегда один: потеря определенной суммы денег. Бывает, это всего несколько рублей, но может случиться и так, что человек потеряет всю наличность, да еще и влезет в долги. Невинный вариант таких игр — это всякие небольшие состязания типа сшибания мишеней поролоновыми мячиками (которые, естественно, слишком легки для того, чтобы сбить мишень) или попыток проехать на одноколесном велосипеде. За выигрыш обещается приз, но эти игры всегда продуманы так, что выиграть в них удастся очень редко. Однако участники ничего и не теряют, кроме стоимости самой игры, а иногда даже неплохо развлекаются.

Однако встречаются и куда более опасные варианты, когда человека сначала втягивают в невинную с виду игру, а по-

Среди «ЛОХОТРОНЩИКОВ»



том начинают «раскручивать» на деньги. В народе это называется «лохотрон». Типичная схема работы «лохотрона» выглядит так:

1. Прохожим предлагается за небольшие деньги принять участие в некоей игре, где есть возможность выиграть приз. Чаще всего это знаменитые «наперстки» (нужно угадать, под каким из трех стаканов спрятан шарик), какие-нибудь лотереи или нечто напоминающее соревнование, порой с очень нелепым сюжетом. Обычно игры выглядят весьма привлекательно: обаятельный ведущий, коробки с призами, любопытные зеваки вокруг, веселая музыка.

2. Человек, который решил сыграть и сделал ставку, вдруг выигрывает! Его поздравляют, ему уже протягивают коробку с призом, и тут, в самый последний момент...

3. Откуда-то берется конкурент! Выясняется, что еще один из участников (естественно, подставное лицо) тоже имеет на руках лотерейный билет с выигрышной комбинацией, или столь же успешно сыграл в игру. Он тоже претендует на награждение. Но приз-то один! Его необходимо как-то поделить.

4. На этот счет существует дополнительное правило — если получилось так, что на приз претендуют сразу два участника, то между ними проводится такая игра:

— Участник, претендующий на приз, вносит некую сумму денег.

— Другой участник при желании может внести большую сумму денег. Дальше эстафета опять передается к первому участнику, и т. п. Вносимая сумма каждый раз должна увеличиваться.

— Тот, кто внес максимальную сумму денег, получает и приз, и все эти деньги. Другой участник не получает ничего, все внесенные деньги он теряет.

Вот тут и начинается настоящий «лохотрон», а все, что было до этого — служило только для привлечения внимания! Если человек идет на такую игру — он гарантированно теряет все внесенные деньги. Второго, подставного участника обыграть невозможно, деньги у него не заканчиваются никогда (при необходимости ему их незаметно добавляют). Если чело-



век понимает, что его дурят, и начинает «качать права» — рядом незамедлительно появляются крепкие молодые люди с бритыми затылками, которые его мигом «успокаивают». Если игра доходит до этой стадии, она уже мало чем отличается от банального грабежа.

Эта схема работы «лохотрона» самая типичная, но далеко не единственно возможная. Фантазия у жуликов богатая. Например, один наш знакомый, военный моряк, человек неплохо образованный и весьма здравомыслящий, был «разведен» на деньги следующим способом. Как-то прямо в центре Питера, между Гостиным Двором и башней бывшей Государственной Думы, он купил с лотка несколько лотерейных билетов. На каждом билете была какая-то буква, а для получения главного приза нужно было собрать из этих букв слово «Титаник». Очень скоро у него на руках оказались все необходимые буквы, не хватало только «Н». Он вошел в азарт и скупил целую кучу этих лотерейных билетов, недостающей буквы в них так и не отыскал и ушел весьма раздосадованный. Вскоре продавец позвонил ему домой и сказал, что ему случайно попал в руки билет, где оказалась как раз буква «Н»! Билет этот было предложено купить (естественно, во много раз дороже его исходной стоимости). И он согласился. В результате он остался с кучей лотерейных билетов на руках, зато без приличной суммы денег. Никакой приз ему, разумеется, не дали, а организаторы той лотереи попросту исчезли. А недавно мы проходили мимо Гостиного и видели, как там опять работала очень похожая лотерея, только на этот раз для выигрыша требовалось собрать слово «Африка».

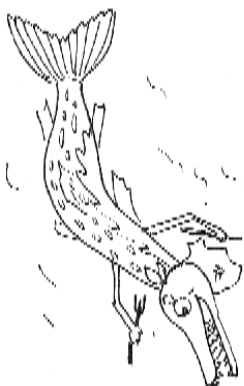
Хотелось бы, чтобы ты понял одну простую истину — честных уличных игр не существует в принципе. Играть честно «лохотронщику» просто невыгодно. Наивно думать, что ты окажешься хитрее профессионального жулика и все-таки выиграешь у него. Впрочем, если эти слова тебя не убедили — что ж, можешь попробовать поиграть. Но дадим тебе дружеский совет: много денег с собой не бери. Сколько с собой окажется, на столько тебя и облапошат. Впрочем, если ты человек уверенный в себе, то вряд ли «клюнешь» на мечты о халяве и попадешь в ситуации, описанные выше. Ты ведь помнишь пословицу о том, что бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Так что вернемся к разговору об уверенности в себе.

Играть честно «лохотронщику» просто невыгодно.



Откуда берутся манипуляторы?

Манипуляторы, как и все другие категории людей, берутся из жизни. «Люди всякие нужны, люди всякие важны». Помнишь пословицу: «На то она и щука, чтобы карась не дремал». Так вот в реальной (а не идеальной) жизни всегда «вращивается» категория людей, которые так устроены, что быть манипуляторами — их талант. Они получают кайф от «обдуривания» других людей, делают это с удовольствием и без всяких угрызений совести. На самом деле, при всей их внешней удачливости люди они, как правило, несчастливые и в нравственном отношении обездоленные. Но это, в общем-то, их собственный выбор и их ответственность за него.



Бывает, что человек становится манипулятором еще в детстве, совсем этого не осознавая. Не хотела мама купить малышу игрушку — он заревел — купила. Повториться аналогичная ситуация еще пару раз — стал малыш манипулятором, уже может на маму повлиять. А умная мама заинтересовала чем-то в нужный момент малыша, сказала нужные слова (ласковые, необходимые) — вот уже и она манипулятор. По сути, мы все в жизни в какие-то моменты бываем манипуляторами, в этом нет ничего страшного. Страшно другое. Страшно сознательное, преднамеренное манипулирование другим человеком, пренебрегая его человеческим достоинством, для достижения своих корыстных целей. А еще тяжело и неприятно быть человеком, с которым возможно такие манипуляции проделывать.

Бывает, и сами родители подают ребенку множество примеров манипуляции. Например, мама, начитавшись книг по здоровому питанию и действуя из наилучших побуждений, желает, во что бы то ни стало, накормить ребенка манной кашей ровно в 18 часов вечера. А ребенок это ее желание не разделяет, аппетит у него к этому времени еще не проснулся. Как же действует мама? В ход могут пойти манипу-

ляции: «Если ты не поужинаешь, бабушка очень расстроится. А ты же знаешь, у нее больное сердце!» Или так: «Ты любишь футбол. А все игроки «Зенита» слушаются своих мамочек и едят кашу на ужин!» Чтобы добиться от ребенка послушания, некоторые родители говорят очень много подобных фраз, по самым разным поводам. А ведь все это типичная игра на «струнах души» ребенка! (Кстати, определи, на каких именно струнах сыграла мама в приведенных примерах).

Дети очень обучаемы. Они все слышат, и сами овладевают искусством игры на душевных струнах. Со временем манипуляции могут стать типичным стилем общения между родителями и подросшими детьми.

— Если хочешь, можешь пойти на дискотеку. Тебе ведь не важно, что у мамы гипертония!

— А тебе не важно, что у меня в душе происходит! Только и спрашиваешь: «Что в школе задано, какие оценки получил?» Тоже мне, еще мама называется ...



И так далее, и тому подобное. Такой обмен манипуляциями психологи называют «игра в горячую картошку». Представь себе, что пеклась в костре картошка, один человек выхватил ее, а руки-то жжет! Он, не долго думая, перекидывает ее соседу. Тот, тоже обжегшись, опять кидает назад. Так и летает картофелина взад-вперед, обжигая руки, пока не остынет. Похожая ситуация бывает и с манипуляциями – получил, стало неприятно, ответил тем же, тебе опять ответили... Значит, собеседники неплохо научились манипулировать, однако им не хватает уверенности в себе, чтобы высказать и отстаивать свою точку зрения открыто, а не исподтишка.

К сожалению, бывает и так, что близкие люди вполне сознательно «взрачивают» манипуляторов, влияют на них своим примером, советами. Вот, например, как родной отец ставлял на жизненный путь одного из классических манипуляторов — Чичикова, героя «Мертвых душ» Гоголя: «Смотри же, Павлуша, учись, не дури. И не повесничай, а больше всего угождай учителям и начальникам. Коли будешь угождать начальнику, то, хоть и в науке не успеешь и таланту Бог не дал, все пойдешь в ход и всех опередишь. С товарищами не водись, они тебя добру не научат; а если уж пошло на то, так водись с теми, которые побогаче, чтобы при случае мог-

Бывает и так...

ли быть тебе полезными. Не угощай и не потчуй никого, а веди себя лучше так, чтобы тебя угощали, а больше всего береги копейку: эта вещь надежнее всего на свете». Ну, и куда же двигаться отроку, искренне верящему отцу, после такого наставления? Вот и открыт путь обману и подлости! Ну а дальше? А дальше оказывается, что вокруг столько «лохов» (надеемся, ты теперь не окажешься в их числе!), что на этом пути будущий «герой» и сопротивления-то почти не встречает.

Защита от манипуляции

Итак, как ты уже, наверное, понял, самая надежная защита от любого нежелательного влияния – это твоя уверенность в себе, сохраняемая в любой ситуации. Какое же поведение свойственно для уверенного в себе человека, когда на него пытаются оказать нежелательное влияние?

Это видно даже внешне. Человек, уверенный в себе, выглядит спокойным, держится с достоинством. У него открытый взгляд, ровная осанка, спокойный и уверенный голос. Он не суетится, не заискивает, не выказывает раздражения. Инструментом воздействия (и противостояния воздействию) служит не только речь, но и весь внешний вид человека: поза, движения тела, взгляд, мимика, жесты. Наша внешность отражает то, что происходит у нас внутри. Если настроение хорошее, мы улыбаемся. Если плохое — опускаем голову и сдвигаем брови. Наше внутреннее состояние и его внешнее проявление связаны своеобразной «веревочкой». Внутреннее состояние «тянет» за собой соответствующие внешние проявления. Но, оказывается, что за эту «веревочку» можно дернуть и с другого конца. Если при плохом настроении начать улыбаться, то настроение тоже будет улучшаться. А если при хорошем настроении нахмуриться — настроение начнет портиться. Психологи проводили много таких исследований. Так что это научный факт.

А как ты думаешь, что будет, если внутренне неуверенный человек будет прививать себе внешние признаки человека уверенного? Догадался? Совершенно верно! Он будет становиться более уверенным и внутренне! А еще окружающие люди будут видеть по его поведению, что он человек силь-



ный и уверенный, и поэтому в большинстве случаев не боятся даже пытаться прибегать к манипуляции. Хотя иногда бывает с точностью до наоборот: если человек всем своим видом демонстрирует неуверенность, то соответственным становится и его внутреннее состояние, и одновременно с этим он начинает притягивать к себе манипуляторов, как магнит.

Например, некоторые люди, когда ощущают на себе чье-то влияние, привычно принимают такую позу: голова опущена, плечи сведены, глаза глядят под ноги, а руки застенчиво сложены на животе. Такая поза – очень яркое внешнее выражение неуверенности в себе, она буквально кричит себе-седнику: «Я слабее тебя, я виноват перед тобой, можешь делать со мной все что пожелаешь, я все стерплю!» И окружающие, естественно, так и ведут себя по отношению к этому человеку. Так что если обнаружишь, что такая поза характерна для тебя – отучись от нее, иначе ты провоцируешь окружающих помыкать тобой.

Поведение неуверенного человека бывает двух типов: пассивно-зависимым и агрессивным. Неуверенный человек может быть очень тихим, застенчивым, ходить ссутулившись и опустив голову, избегать прямого взгляда, пасовать перед любым давлением на него. А может вести себя совершенно противоположным образом — агрессивно кричать, оскорблять всех встречных-поперечных, размахивать руками, смотреть с презрением и т. п. Любое проявление агрессивности в поведении, как это ни покажется тебе странным, тоже показатель неуверенности. Крики и ругань – это проявление не силы человека, а его бессилия. Обязательно об этом помни.

Сравни поведение уверенных и неуверенных в себе людей в разных ситуациях – когда они воздействуют на других и когда сами становятся объектами воздействия:

Уверенный человек, воздействуя на других:
 — самоутверждается;
 — сам делает выбор, принимает решение;
 — умеренно эмоционален;
 — доволен собой;
 — достигает желаемой цели не в ущерб другим.

Когда человек не уверен в себе, манипуляторы чувствуют это и притягиваются к нему, как к магниту.

Сравни

воздействуя на других

подвергшийся воздействию

Уверенный человек, подвергшийся воздействию:
 — самоутверждается;
 — умеренно эмоционален;
 — тоже может достигнуть желаемой цели.

воздействуя на других

Неуверенный в себе человек, воздействуя на других
 Если для него характерно пассивно-зависимое поведение:
 — жертвует своими интересами;
 — оставляет выбор за другими;
 — скован;
 — уязвлен, обеспокоен;
 — не достигает желаемой цели.
 Если для него характерно агрессивное поведение:
 — самоутверждается за счет других;
 — делает выбор за других;
 — чрезмерно эмоционален;
 — невысокого мнения о собеседнике;
 — достигает желаемой цели, уязвляя других.

подвергшийся воздействию

Неуверенный в себе человек, подвергшийся воздействию
 Если для него характерно пассивно-зависимое поведение:
 — испытывает стыд, чувство вины или раздражение;
 — невысокого мнения о воздействующем;
 — достигает желаемой цели за счет воздействующего.
 Если для него характерно агрессивное поведение:
 — вынужден жертвовать своими интересами;
 — уязвлен, унижен, защищается;
 — Не достигает желаемой цели.

Уверенный в себе человек умеет отстаивать свою позицию, не прибегая ни к агрессии, ни к пассивно-зависимому поведению. Давай рассмотрим эти три типа поведения в конкретных ситуациях.

Некачественный товар.

1. Человек купил в магазине некачественный товар. Пришел домой и обнаружил, что продукт несвежий.

Пассивно-зависимое поведение: человек сильно расстроится, будет об этом долго думать и переживать. Продукт выбросит, чтобы не отравиться. Пойти в магазин и вернуть товар постесняется. А, если пойдет, то будет вести себя так неуверенно, что его легко смогут убедить в том, что продукт наилучший или обвинить в том, что это вообще не из их

магазина. Человек еще сильнее расстроится, затаит в себе обиду и будет долго страдать.

Агрессивное поведение: покупатель моментально прибежит в магазин, размахивая руками и повышая голос, начнет без разбору оскорблять всех подряд. Ему, конечно, вернут деньги или заменят товар. Но получившие изрядную дозу агрессии работники магазина пострадают (может так оказаться, что совсем незаслуженно), да и сам покупатель после такой «разборки» будет глотать валерьянку. Настроение будет испорчено и у той, и у другой стороны.

Уверенное поведение: придя в магазин, человек скажет продавцу, что тогда-то купил товар, который оказался некачественным, и потребует заменить его на качественный или вернуть деньги. Он спокойно и уверенно будет это повторять, не вступая ни в какие дискуссии, не повышая голоса. Если продавец скажет, что не может решить этот вопрос, попросит позвать того, кто может это сделать (директора или менеджера по продажам). И вновь спокойно выскажет свое требование. Когда вопрос будет решен, уйдет, никого не оскорбляя. Человек останется доволен, удовлетворен своим поведением, получит качественный товар или деньги.

2. Приятель взял у тебя книжку почитать. Обещал, что через пару недель отдаст. Тебе эта книжка нужна самому, ты сказал об этом приятелю, а он все «забывает» ее принести. Варианты твоего поведения:

Приятель взял у тебя книжку.

Пассивно-зависимое: Тебе неудобно напоминать о книге, и ты ждешь, пока приятель «одумается» и сам вспомнит о ней. Твое настроение испорчено, потому что книга тебе нужна, а вернуть ее ты не в состоянии. Приятель в это время ничего о твоих переживаниях не знает. Он просто занят своими делами, и ему не до тебя.

Агрессивное: После того как срок возвращения книги истек, ты, ничего не объясняя приятелю, резко обрушиваешь на него свое негодование, обзываешь разными нехорошими словами, злишься и обижаешься. Книжку он тебе возвращает быстро (если, конечно, догадается, с чем именно связано твое негодование). Но дружить с тобой больше не хо-

чет. В душе ты очень не доволен своим поведением (раскричался, как идиот). Да и прерванное общение с другом тебя тяготит. Ведь вам хорошо было вместе.

Уверенное: Ты звонишь другу вечером домой. Спокойно и тактично объясняешь, что тебе очень нужна книга, и просишь, чтобы он сразу же положил ее в сумку, чтобы не забыть принести с утра в школу. Друг возвращает тебе книгу. Ты доволен собой. Отношения сохранены.

Одноклассница попросила...

3. Пример для девчонок. Одноклассница попросила у тебя свое любимое коротенькое платьице, чтобы отправиться в нем на дискотеку. Это мамин подарок ко дню рождения. Платье очень тебе идет. Ты совсем не хочешь, чтобы в этом же платье видели твою подружку. Тебе страшно, что платье может оказаться испорченным (посадит пятно или растянет). Да, в конце концов, ты просто не любишь, чтобы твои вещи надевал кто-то другой. Возможные варианты твоего поведения:



Пассивно-зависимое: Запретив себе думать о том, что такую дорогую для тебя вещь нельзя одалживать посторонним и загнав подальше мысль о сохранности платья, ты отдаешь его подружке «на растерзание». Этим самым ты отказываешь себе в собственных чувствах и поощряешь подружку к неразумным действиям. Твое настроение надолго испорчено. Ты чувствуешь, что воспользовались твоей безотказностью, и переживаешь: как по поводу сохранности платья, так и по поводу своего неумения отказывать.

Агрессивное: На просьбу подружки ты отвечаешь резким негодованием и долго возмущаешься. Подружка уходит расстроенная, и вряд ли ей будет весело на дискотеке. А ты, хоть сохранила в целости свое любимое платье, собой совсем недовольна, ведь понимаешь, что вела себя глупо, нахамила однокласснице и обидела ее.

Уверенное: Ты спокойно объясняешь, что это платье очень для тебя дорого. Тактично даешь понять, что такая просьба не совсем уместна. Ты остаешься довольна своим поведением, потому что поступила так, как считала нужным. А подружка, поняв обоснованность твоего отказа, сама начнет вести себя более естественно, да и не будет больше приставать к тебе с подобными просьбами.

Как же противостоять нежелательному влиянию?

Один из способов избавления от нежелательного влияния и отстаивания своей позиции называется «Заезженная пластинка». Знаешь, что это такое? Раньше для звукозаписи широко использовались виниловые пластинки, изредка их можно увидеть и сейчас. Если такая пластинка царапалась или изнашивалась от старости, она начинала «заедать» — один фрагмент песни повторялся снова и снова до тех пор, пока проигрыватель не выключат или не стукнут по нему кулаком. Так вот, один из способов избавиться от нежелательного влияния или настоять на своем — самому на время превратиться в «заезженную пластинку». То есть вне зависимости от реакции собеседника раз за разом повторять то, чего ты хочешь добиться.

При использовании этого способа, что бы тебе ни говорили собеседники, ты просто повторяешь в ответ свою мысль. Делается это спокойно и невозмутимо, но в то же время неагрессивно. Не нужно ни в чем оправдываться, ты просто раз за разом повторяешь свою позицию. Твоя задача — сохранить непоколебимое спокойствие и не дать втянуть себя в спор. Твой собеседник «выстреливает» все свои аргументы, а когда они исчерпываются — вы спокойно расходитесь, каждый остается при своих интересах.

Не нужно ни в чем оправдываться, просто раз за разом повторяй свою позицию.

Вот тебе для примера ситуация: с тобой заговорили две женщины-вербовщицы, работающие на некую секту. Твое желание — послать их куда подальше, однако сделать это вежливо и интеллигентно, проявив уверенное в себе, а не агрессивное поведение. Ваша беседа может выглядеть примерно так:

- Мы хотим задать один вопрос. Вы задумывались, почему в современном мире так много зла и греха?
- Задумывался. Но я **не хочу говорить с вами об этом.**
- А Вы знаете, что в Библии есть ответ на этот вопрос?

- Возможно. Однако я **не желаю обсуждать это с вами.**
- Мы — представители союза молодых людей, ищущих путь к спасению. И мы хотим помочь...
- Я понимаю, но **не хочу разговаривать с вами на эту тему.**
- Вы можете бесплатно посетить нашу лекцию, на которой будут даны ответы на извечные вопросы, беспокоящие молодежь.
- Спасибо за информацию. Однако **говорить с вами об этом я не хочу.**
- Очень сожалеем. До свидания.



Выделенные части высказываний – это и есть «заезженная пластинка» в действии. Ты даешь собеседницам понять, что услышал их, а потом раз за разом констатируешь, что душевспасительные беседы с ними не входят в твои планы. Они быстро отстают. А вот если бы ты начал развернуто отвечать на их вопросы или критиковать их высказывания – ты бы оказался втянут в длительный спор, и, в лучшем случае, просто потратил бы впустую время и нервы. Таким же способом можно мягко и бесконфликтно, но уверенно отсылать от себя тех, кто уговаривает тебя купить что-то ненужное, принять участие в некоем сомнительном мероприятии, написать или «забить косячок». Кстати, этот способ может использоваться не только для того, чтобы оградить себя от нежелательного влияния, но и для отстаивания своих нарушенных прав. Например, тебе в магазине продали некачественный товар, и ты хочешь, чтобы его заменили, а продавец по каким-то причинам не желает это сделать. Один из способов добиться своего — просто повторять раз за разом свое требование о замене некачественного товара, что бы ни говорилось в ответ.

Если тебя уговаривают на что-то сомнительное – ты имеешь право отказаться, ничего не объясняя. Помнишь повесть Михаила Булгакова «Собачье сердце»? Там есть такой эпизод: профессору Преображенскому пытаются продать несколько журналов «в пользу детей Германии». Он отказывается. Как он это делает?

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

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

— Почему же вы отказываетесь?

— Не хочу.

— Вы не сочувствуете детям Германии?

— Сочувствую.

— Жалеете по полтиннику?

— Нет.

— Так почему же?

— Не хочу.

Вот тебе замечательный пример того, как можно построить беседу с разного рода «бродячими торговцами», «лохотронщиками» или вербовщиками – сектантами. В конце концов, кто они такие, чтобы тебе перед ними в чем-то оправдываться, спорить или объяснять причину своего нежелания откликнуться на их «уникальное предложение»? Чем подробнее ты будешь отвечать на их вопросы, тем больше у них окажется возможностей продолжить беседу с тобой. Чем меньше ты дашь им информации о себе – тем лучше. Так что рекомендуем тебе в таких случаях просто отказываться без объяснения причины, а если настаивают и продолжают уговаривать тебя – превращаться в «заезженную пластинку».

Чем подробнее ты будешь отвечать на их вопросы, тем больше у них окажется возможностей продолжить беседу с тобой.

Если тебя агрессивно критикуют или в чем-то обвиняют, то не надо сразу начинать оправдываться! Этим ты только больше раззадоришь собеседника. Тем более, что существует бесконфликтный способ защиты от критики и обвинений. Он называется «Психологическая амортизация» и состоит в том, чтобы не оправдываться, а соглашаться с той частью критики, которая хотя бы отдаленно похожа на правду. Или вежливо просить уточнить, что именно собеседник имеет в виду.

— Что ты напялила на себя, как последняя неряха?

— Бывает, я одеваюсь неаккуратно...

— И не только неаккуратно, а у тебя вообще такой наряд, будто из секонд-хэнда!

— Какая именно деталь одежды плохо выглядит?

«Наезжать» на того, кто пользуется этим способом защиты – примерно то же самое, что колотить кулаком (или ломом, кувалдой, собственным лбом) в резиновую стену. Энергия

ударов беззвучно гасится, стена остается на своем месте безо всяких повреждений, а агрессор быстро выдыхается. А если собеседник начинает отвечать на твои уточняющие расспросы и комментировать свои несурзные обвинения, то он сам выглядит тем нелепее, чем больше вдастся в детали. Это как в восточных единоборствах: если на тебя нападают, отклонись в сторону и пропусти удар мимо себя, а по ходу дела дай сопернику дополнительное ускорение, подтолкнув его в сторону удара! Тогда он сам потеряет равновесие. То же самое и при защите от психологической атаки. При определенном старании ударами можно прошибить даже прочную бетонную стенку. Но не резиновую!

Этот способ защиты эффективен, однако использовать его не всегда просто. Когда мы слышим нечто обидное в свой адрес – первым делом хочется «встать в боевую стойку» и высказать в ответ все, что мы думаем о собеседнике. Однако это приведет только к дальнейшему конфликту и новым взаимным обвинениям, все более обидным.



— «Ты сегодня плохо одета» — «Да на себя полюбуись! Тоже мне, модельерша нашлась, сама ты как чучело огородное»
 — «Ну, я-то захочу и переоденусь, а вот ты так и останешься прыщавая и кривоногая!»
 — «Это звучит неумно» — «Уж кто-кто, а ты бы помолчал! Сам дурак!» — «А ты, оказывается, не просто дурак, но еще и нервнобольной!»

Если человек отвечает агрессией на агрессию – он провоцирует еще более сильное нападение на себя. Такой конфликт, начавшись с мелких придирок, дальше растет как снежная лавина. А где гарантия, что ты окажешься сильнее собеседника и выйдешь из него победителем? Да если и выйдешь – все равно будут испорчены и нервы, и ваши отношения. Стоит ли этого повод конфликта?

Если в критике или обвинениях действительно присутствует то, что похоже на правду – прислушайся к этому! Мудро поступает тот, кто не обижается на критику, а принимает ее к сведению и использует как указатель на то, в чем можно самосовершенствоваться.

Когда не стоит проявлять настойчивость?

Когда существует угроза физической расправы, а сила не на твоей стороне. Если на тебя нападут в темном переулке трое грабителей с ножами, а ты начнешь убеждать их, что не отдашь деньги, то ничего хорошего из этого не выйдет. Деньги все равно отберут, только перед этим еще и здорово поколотят. А если ты окажешься особенно настойчивым, то и ножи по прямому назначению применят. Влиянию грубой превосходящей силы лучше подчиниться, а не вступать с ней в психологическую или, тем более, в физическую борьбу. Жизнь и здоровье дороже того имущества, которое у тебя могут забрать грабители.

Жизнь и здоровье дороже

Когда твои действия вступают в противоречие с законом. Представь, что в метро для проверки документов тебя останавливает милиционер. А ты начинаешь проявлять уверенность в себе и играть с ним в «заезженную пластинку», отвечая на все его вопросы: «Документы я не покажу, а пойду своей дорогой!» Как ты думаешь, чем это закончится? Скорее всего, тем, что на тебя наденут наручники и отведут в пикет милиции, где задержат до установления твоей личности. А потом еще оштрафуют за невыполнение законных требований работников правоохранительных органов. И будут совершенно правы.

...еще и оштрафуют

Когда твои желания противоречат здравому смыслу. Допустим, что ты приобретешь роликовые коньки, покатаешься на них полгода и сотрешь колеса почти до основания, а потом вдруг обнаружишь, что один из подшипников сломался. Как ты думаешь, поможет ли твоя настойчивость и уверенность в себе добиться того, чтобы в магазине эти ролики поменяли тебе на новые? Вряд ли. С таким требованием тебя просто поднимут на смех. А если бы ты предъявил более разумное требование (например, заменить дефектный подшипник, если еще не истек срок гарантии), то, скорее всего, настойчивость помогла бы добиться успеха.

Требования должны быть разумными

Когда твоя настойчивость превратилась в самоцель. Представь себе такую ситуацию: мама, уходя из дома, ни с того ни с

сего строгим голосом скажет маленькому ребенку: «Ни в коем случае не засовывай вязальные спицы в электрическую розетку!». Как ты думаешь, что после этого произойдет? Очень вероятно, что ребенок почувствует непреодолимое желание разыскать эти спицы и засунуть их ... угадай, куда. Хотя если бы не этот глупый родительский запрет, ему бы даже и в голову не пришла такая идея.



У человека порой возникает желание сделать именно то, что ему запрещают. Если так бывает и у тебя, то задавай себе вопрос: «Я действительно хочу это сделать, или настаиваю на этом просто из принципа?». Ты же взрослый человек, а не маленький ребенок!

Влияние без манипуляции

Ну что ж, будем считать, что ты – уверенный в себе человек, или, по крайней мере, понимаешь, что надо сделать, чтобы стать им. И будем надеяться, что никакие манипуляторы не смогут оказывать на тебя влияние. И ты, как человек умный, никогда не будешь ни лохом, ни лохотронщиком.

Однако все мы используем методы влияния и, одновременно, оказываемся под их воздействием в ходе повседневного общения. Важно понимать, что любая из методик влияния, которые изложены в данной книге, может быть использована как во благо, так и во зло, в зависимости от целей человека, желающего ее применить.

При влиянии без манипуляции истинная цель воздействия не скрывается от адресата.

Поговорим о том, как можно влиять на людей, не прибегая к манипуляциям. Таких способов несколько. Среди них есть как жесткие, силовые, так и более цивилизованные. Общая черта этих способов состоит в том, что цель влияния в них не скрывается от адресата, они осуществляются открыто и в этом плане являются более честными, чем манипуляции.

Принуждение

Если человека заставляют вести себя определенным образом с помощью всевозможных угроз или лишений чего-либо, то такое влияние называется **принуждением**. Оно может проявляться в разных формах:

1. Жесткое предъявление требований в форме приказа. «Пока не прозвонит звонок — работать!»

2. Предъявление требований, сопровождаемое запугиванием. «Не одолжишь мне денег, я все расскажу про тебя твоему другу». Принуждение, сопровождаемое запугиванием, называется шантажом.

3. Предъявление требований в сочетании с откровенной угрозой (наказанием, физической расправой). «Не принесешь то, что должен, я тебе морду набью!»

Всегда ли плохо, когда принуждают? Конечно же, нет. Иногда принуждение — вполне оправданный способ влияния. Если учитель дает задание выполнить определенную работу к назначенному сроку и предупреждает, что поставит двойки тем, кто этого не сделает, он принуждает лодырей к действию. И правильно делает! Но только в том случае, если действительно эти двойки поставит. Иначе влияние этого учителя на учеников будет быстро сведено к нулю.

Необходимость влияния в форме принуждения очень доходчиво можно объяснить на примере общения с животными. Если у тебя есть собака или кошка и тебе приходилось их «воспитывать», то ты, наверняка, знаешь, как быстро можно оказаться «в подчинении» у своего четвероногого друга, если не быть последовательным и жестким в своих требованиях и никогда не пользоваться методами принуждения.

Люди, конечно, не животные, а существа, наделенные сознанием, разумом и волей, но многие моменты при воспитании детей сходны с воспитанием домашних питомцев. Поэтому, когда тебя маленького к чему-то принуждали, то хотели оказать на тебя исключительно положительное влияние. Ну, а уж что получилось, судить тебе. И тебе же взрослеть и уметь дальше!

Принуждение — это жесткий способ влияния (имеется в виду способ влияния психологический, а не физический), и поэтому имеет много противопоказаний. Например, если ставшего уже взрослым человека начинают принуждать как несмышленного, это может вызвать резкий протест и повли-

Всегда ли плохо, когда принуждают?



ять с точностью, до наоборот. Не зря ведь говорят: «запретный плод сладок». А бывают ситуации, где принуждение — единственный эффективный способ влияния. Вспомни, например ситуации паники (из фильмов). Только лаконичные (короткие, предельно четкие, без лишних рассуждений) приказы здравомыслящего и сильного человека позволяют погасить панику и заставить людей выполнять жизненно необходимые действия.

Психологическое нападение

Еще одним жестким способом психологического влияния является нападение — воинственное действие против другого человека. Психологическое нападение отличается от физического тем, что в нем используются только психологические средства влияния — ругань, запугивания, вопли и крики, размахивание руками и т. п. Это можно сравнить с произведенным ударом, но без касания. И выполняется он с целью запугивания, выведения из равновесия, причинения страданий другому человеку. Иногда бывают такие случаи, что человек сознательно прибегает к такому способу влияния, чтобы противник стал «сговорчивее» (и тогда это становится манипуляцией!). Но чаще всего люди начинают «нападать» из-за сильного раздражения, когда чувствуют, что не в состоянии повлиять на собеседника другим способом.



Например, учитель переходит на крик, когда не может установить дисциплину иным способом, а участвующий в споре — когда у него нет аргументов, чтобы доказать свою правоту. Если человек переходит на крик — он демонстрирует свое бессилие. Бывает, что человек раздражен чем-то, вовсе не имеющим отношения к собеседнику, а начинает кричать из-за необходимости сбросить нервное напряжение, «выпустить пар». Понимающий это человек психологически защищен от нападающего.

Не крики, а спокойно и презрительно сказанные обидные слова оказываются более эффективными.

Гораздо более эффективными (и более болезненными) оказываются не крики, а спокойно и презрительно сказанные обидные слова. Такое нападение бывает гораздо опаснее. «Ты даже зубы вычистить толком не можешь — воняет как из помойки, а еще лезешь спорить!»
«Да у тебя мозгов во всей голове меньше, чем у нормального человека в одной пятке!»

Вообще-то эти примеры не вполне правдоподобны — обычно нападающий говорит с использованием лексики, которую мы здесь по вполне понятным причинам привести не можем. Имей в виду, что подобные вещи обычно говорят не для того, чтобы «исправить» человека, а для того, чтобы сделать ему больно. И, если возникает желание сказать какую-нибудь гадость в ответ, это желание — вполне естественное. Ответная атака на нападающего — один из способов защиты. Вот только, если ты вдруг окажешься в такой ситуации, прежде, чем вступать в перебранку, спроси себя: «А смогу ли я выйти победителем в этом словесном поединке?». А еще спроси себя: «Близок ли мне этот человек и завишу ли я от него? И если да, то стоит ли повод того, чтобы портить отношения?». Тем более что выйти из перебранки можно более мирным и безопасным способом. Этот способ — твое непоколебимое спокойствие. Можно просто вежливо попросить уточнить некоторые детали оскорбительного замечания. И этим снизить остроту нападения. Или просто перевести все в хохму. Или очень спокойно попросить прекратить на тебя набрасываться. Вообще-то хочется тебя предостеречь от общения с людьми, которые часто пользуются психологическим нападением. Зачастую это люди с неустойчивой психикой, у которых психологическое нападение легко переходит в физическое. Поэтому лучше держись от таких субъектов подальше!

А теперь поговорим о более цивилизованных способах влияния.

Влиять на собеседников лучше всего с помощью аргументации. Таким словом называют высказывание и обсуждение доводов (аргументов) в пользу какого-то решения. Это уже не силовая борьба между собеседниками, а борьба интеллектуальная за победу здравого смысла. Только вот беда в том, что аргументацию можно использовать не всегда. Если ты готов привести факты и доводы в пользу какого-то решения, а твои собеседники — нет, то никакая аргументация не подействует. Чтобы от аргументации был прок, собеседники должны, во-первых, быть готовы слушать друг друга. А, во-вторых, собеседники должны быть эмоционально уравновешены. Если каждый будет только твердить свое, а дру-

Лучшая защита от психологического нападения — твое непоколебимое спокойствие.

Аргументация

гих даже не пытаться услышать — аргументы будут выброшены на ветер. И если собеседник будет сильно разозлен, обижен, ослеплен ревностью или завистью, аргументы тоже не подействуют, так как в таком состоянии он их не воспримет. Не случайно основным законом риторики (искусства убеждать с помощью слов) является закон соответствия речи той ситуации, в которой она произносится.

Если ситуация позволяет использовать аргументацию, помни о правилах ее эффективного действия:

1. вежливость и корректность
2. простота и понятность
3. краткость
4. наглядность

Рекомендуем прочитать:

1. Алберти Р., Эммонс М. Самоутверждающее поведение. – СПб., 1998.
 2. Бэрон Р., Бирн Д., Джонсон Б. Социальная психология: ключевые идеи. – СПб., 2003.
 3. Гаулстон М., Голдберг Ф. Психологические ловушки. – СПб., 1997.
 4. Грецов А. Г. Будь сильным и успешным; Будь счастливой и привлекательной. – СПб., 2004.
 5. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. – СПб., 2000.
- (далее см. стр. 48)

Вежливость и корректность проявляются в том, чтобы, во-первых, не унижать достоинство собеседников, во-вторых, поддерживать свой статус культурного человека, а в-третьих избегать конфликтогенов (действий, «рождающих» конфликт). Конфликтогенами являются грубые выражения, угрозы, насмешки, хвастовство, навязывание советов, перебивание собеседника, обмен, утаивание информации, запелляционность (нетерпимость к возражениям). Если человек не умеет цивилизованно отстаивать свое мнение, он вряд ли победит в споре, хотя ему самому и может показаться, что он всех «перекричал». Есть древняя восточная мудрость: «Прав не тот, кто громче кричит».

Простота и понятность высказываний очень важны при аргументации. Ведь если человек использует заумные и вычурные выражения, он вряд ли чего-нибудь добьется, кроме раздражения слушателей.

А про то, что краткость — сестра таланта, ты, наверняка, и так хорошо знаешь, благодаря бессмертному высказыванию Антона Павловича Чехова. Но краткость бывает необыкновенно хороша только рядом с братом талантом, а без него трудно разглядеть в ней все прелести. Если будешь говорить только: «типа», «блин», «прикольно» и т. п., то вряд ли кого очаруешь аргументами.

Наглядность аргументации — это использование примеров, фактов, образов. Не зря ведь говорят: «Лучше один раз увидеть, чем семь раз услышать». Поэтому, если ты найдешь воз-



возможность показать что-то, подтверждающее твою точку зрения, — это будет куда убедительнее, чем просто слова.

А всегда ли нужно приводить много аргументов, чтобы убедить слушателей? Слишком много — явно плохо, ведь собеседник устанет от твоих объяснений и перестанет их воспринимать. Если у тебя есть несколько аргументов, расставь их в такой последовательности: сильный — средний — самый сильный (это называется правило Гомера). А слабые аргументы лучше не приводи вообще.

Помни, что аргументация — это такой способ влияния, который позволяет каждому из собеседников выбирать, принимать ли точку партнера, но не может обязывать к этому. Если твои аргументы не убедили собеседников, то это не повод для обиды или злости.

Просьба и предложение являются вполне цивилизованными способами влияния. У человека, к которому обращаются с просьбой или предложением, остается право выбора — принимать их или нет. А еще он может их уточнить или изменить. Просьба отличается от предложения тем, что она подразумевает одностороннюю выгоду. Предложение же предполагает выгоду обоюдную. Каждый человек имеет право обратиться к другому с просьбой или с предложением. И каждый человек имеет право отказаться, не рискуя навлечь на себя неприятности. Если же просьба формулируется таким образом, что в случае отказа человек начинает чувствовать себя виноватым, то, скорее всего, это не просто просьба, а просьба-манипуляция. Если к тебе обращаются с просьбой или с предложением — в принципе, ты имеешь полное право отказаться, и не обязан объяснять какие-либо причины этого. Хотя в каждом конкретном случае стоит сначала основательно подумать, поступать ли так. Насколько оправданна просьба, очень ли она важна для того, кто с ней обратился, легко ли тебе ее выполнить? Помни, что если ты отказал тому, кто обратился с просьбой к тебе, то, если тебе когда-нибудь понадобится обратиться с просьбой к нему — ты тоже, скорее всего, получишь отказ. Ведь это одно из проявлений уже знакомого тебе правила взаимного обмена.

Просьба и предложение

Рекомендуем прочитать:

(продолжение, начало на стр. 46)

6. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб., 2001.

7. Смит М. Тренинг уверенности в себе. – СПб., 1997.

8. Хассен С. Освобождение от психологического насилия. – СПб., 2001.

9. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб., 1999.

10. Шейнов В. П. Психология влияния: Скрытое управление, манипулирование и защита от них. – М., 2002.

11. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. – Мн., 1992.

12. Эллис А., Ландж А. Не давите мне на психику! Искусство психологической самозащиты. – СПб., 1997.

Ну вот, наша беседа о влиянии и способах защиты от него подходит к концу. Как видишь, способов влияния существует много, способов защиты – тоже. Нам бы очень хотелось, чтобы ты понял не только сами эти способы, но и то, что не от любого влияния нужно защищаться. Очень часто оно осуществляется для твоего же блага. Но иногда способами влияния могут и злоупотреблять. Чтобы уметь отличать одно от другого, важно во всех жизненных ситуациях сохранять благоразумие и не терять голову. Для этого нужны знания и уверенность в себе.

Как отмечают современные психологи — наше время часто называют эпохой Информации, и никто не называет его эпохой Знаний. Информация и знания – не одно и то же. Чтобы информация стала знанием, ее надо сначала обработать: получить, отсортировать, проанализировать, интегрировать и сохранить.

Поэтому постарайся понять, что жизнь и мир вокруг нас стремительно меняются. Каждую минуту мы можем оказаться в новой ситуации. Иногда это требует быстрого принятия правильных решений.

Но теперь ты «вооружен» — в этой книге описаны самые распространенные способы влияния и наиболее надежные способы защиты. Надеемся, что это поможет тебе стать более уверенным в себе.

