

ИГРА ВЛИЯНИЯ

КАК РАБОТАЮТ МАНИПУЛЯЦИИ



РОН ДЕЙКАР

Рон Дейкар

Игра влияния. Как

работают манипуляции

<https://litres.ru/74595159>

SelfPub; 2026

Аннотация

На вас влияют каждый день: на работе, в отношениях, в продажах, в споре, даже обычной интонацией. Вопрос только в том, замечаете ли вы игру. Эта книга разбирает механику влияния по слоям: первое впечатление, психологические слабости, офисные ходы, отношения, социальное поведение, речь, чтение людей и продажи. Вы начнете видеть, где разговором управляют, почему одни формулировки обезоруживают, а другие вызывают сопротивление, и как не отдавать инициативу автоматически. Хотите меньше быть фигурой на чужой доске и лучше понимать правила? Тогда эта книга для вас. В процессе редактирования текста книги применялся Claude.

Содержание

Предисловие	4
Глава 1. Искусство манипуляции по принципу «гуйхэй» — быть «гуйхэй» в отношениях с людьми, действовать с умом	11
Глава 2. Психологические приёмы манипуляции применение знаний в области психологии	63
Глава 3. Искусство манипуляции на рабочем месте — как избежать рисков и завоевать максимальную популярность среди коллег	112
Конец ознакомительного фрагмента.	120

Рон Дейкар

Игра влияния. Как

работают манипуляции

Предисловие

Манипулирование другими людьми не пользуется одобрением и даже считается аморальным поступком, однако в современном обществе применение техник манипуляции повсеместно и стало неотъемлемой частью современной жизни. Оно пронизывает все сферы: работу, социальные отношения, семейные отношения, супружескую жизнь, продажи, управление, политику, общение и т. д. Практически каждый человек постоянно находится в состоянии манипулирования или подвергается манипуляциям. Очевидно, что жизнь — это игра в манипуляции.

Один из приёмов манипуляции: «Хухэй» — будь беспринципным в отношениях с людьми, но проникательным в делах

Жизнь — это поле битвы, а существование в этом мире — это борьба, а в борьбе неизбежно присутствует манипуляция. Можно сказать, что каждый человек в каждый момент времени стоит в своих боевых рядах, и каждое дело находится в состоянии открытой или скрытой борьбы; малейшая

невнимательность может привести к тому, что тебя вытеснят. В такой опасной конкурентной среде только правильное понимание истинного смысла мастерства «гуйхэй» позволяет раскрыть всю мощь манипуляции и обрести высокую мудрость в этом искусстве.

Техника манипуляции № 2: Психологическая манипуляция — использование знаний в области психологии, чтобы открыть дверь к счастливой жизни

Человеческое сердце непредсказуемо? На самом деле это просто потому, что вы не знаете, как манипулировать людьми; вас мучают депрессия и беспокойство? Это потому, что вы ещё не овладели навыками регулирования своего психологического состояния. Любой человек в мире может оказаться в манипулятивных отношениях, где манипулятор, используя различные эмоции, слова, поступки и психологические игры, контролирует собеседника, тем самым вырываясь из пассивной позиции и занимая доминирующее положение, влияя на других и управляя ими на психологическом уровне.

Техника манипуляции № 3: манипуляции на рабочем месте — как избежать рисков и завоевать максимальную популярность

На первый взгляд на рабочем месте всё спокойно, но на самом деле там скрываются подводные течения: малейшая оплошность — и вы попадете в ловушку, расставленную конкурентами. Поэтому, чтобы закрепиться на работе, необходимо владеть искусством манипуляции на рабочем месте.

Как гласит пословица: «Всё, что хорошо понимаешь, — это знание; умение обращаться с людьми — это искусство». Только глубоко осознав правила манипуляции на рабочем месте, вы сможете шаг за шагом продвигаться по карьерной лестнице, получать постоянное повышение зарплаты и, в конечном итоге, добиться успеха на работе.

Прием № 4: Искусство управления счастьем — управляйте любовью, станьте «трейдером» в делах сердечных

В романе «Осажденный город» говорится: «Брак — это осажденный город: те, кто внутри, хотят выбраться, а те, кто снаружи, — попасть внутрь». Но для тех, кто находится внутри этой крепости, важнее всего не вопрос входа и выхода, а то, как правильно устроить жизнь внутри «крепости». Поэтому людям, состоящим в браке или в любовных отношениях, понимание взаимных психологических настроек мужчин и женщин в этой «крепости» и освоение методов управления счастьем, несомненно, помогут построить и украсить жизнь внутри «крепости».

Пятый приём манипуляции: социальная манипуляция — управление психологией других для достижения успеха в общении

Большую часть своей жизни человек проводит в общении. Если вы хотите изменить свое плохое настроение или неблагоприятное положение, если вы хотите узнать, как успешные люди используют способности других, как в мгновение

ока становятся друзьями с незнакомцами и как без особых усилий добиваются успеха, то вам нужно освоить искусство социального манипулирования, научиться читать мысли людей, контролировать ход межличностного общения и стать королём общения.

Техника № 6: Техника манипуляции словами — проникновение в слабости человеческой натуры и контроль над собеседником

Почему одни люди с первых слов способны привлечь внимание собеседника, в ходе разговора искусно направлять его психологическое состояние и незаметно прорывать его психологическую защиту, в то время как другие могут только беспомощно наблюдать, как человек напротив них бессмысленно поддакивает, механически кивает, а его взгляд остается пустым, а мысли блуждают где-то далеко... Причина в том, что они не владеют искусством манипуляции словами. Если же вы сможете в совершенстве овладеть этим искусством и эффективно применять его, то сможете трогать сердца людей своей красноречивостью и, благодаря удачным стратегиям, стать мастером в достижении своих целей. Как гласит пословица: «Одно слово может заставить человека смеяться до слез, а другое — привести в ярость» — в этом и заключается вся тонкость искусства манипуляции словами. Заставите ли вы человека «смеяться до слез», «впасть в ярость» или «кивать в знак согласия» — всё зависит от вашей стратегии манипуляции.

Седьмой приём манипуляции: манипуляция человеческими сердцами — заглянуть в душу человека и увидеть то, что скрыто за его внешностью

Живя в этом мире, нужно обладать проницательностью: проникнуть в душу врага, чтобы не оказаться в положении господина Дун Го; проникнуть в коварство подлеца, чтобы не вступать с ним в сговор; проникнуть в ложь обманщика, чтобы не попасться на уловку; проникнуть в коварные замыслы тех, кто сеет раздор, чтобы не стать чужим орудием... Человек, который ничего не может проникнуть, — это глупец. А те, кто проницателен до мозга костей, умеют читать тонкие мысли в душах других и точно их оценивать, благодаря чему определяют свою роль, знают, что сказать и как поступить, эффективно используют психологию других, быстро берут их под контроль и, в конечном итоге, побеждают соперников, становясь победителями в игре с человеческими сердцами.

Восьмой приём манипуляции: манипуляция в продажах — четкое понимание психологических процессов клиента и направление его к лёгкому заключению сделки

«Успешный продавец — это непременно великий психолог». Ведь результат продажи — это, по сути, результат столкновения и противостояния душ продавца и клиента. Клиент покупает не только продукт, но и вас как личность, и ваше сердце! Цель манипуляции в продажах — проник-

нуть в психологию клиента, завоевать его доверие, открыть его сердце и пробудить в нем желание совершить покупку. Можно сказать, что продажи — это искусство манипуляции: тот, кто сможет овладеть душой клиента, станет окончательным победителем в продажах!

Поэтому умение легко владеть искусством манипуляции, заставлять других следовать вашим советам и даже активно работать на вас — это навык, который должен освоить каждый!

И книга «Искусство манипуляции» — это именно тот труд, который предоставляет вам навыки манипуляции, будь то для того, чтобы завоевать клиента, убедить начальника, покорить подчиненных, или же убедить своих родных и друзей, завоевать любовь избранника... Приёмы манипуляции, описанные в книге «Искусство манипуляции», позволят вам незаметно управлять другими, заставлять их действовать по вашему усмотрению, мгновенно решать все сложные задачи и с лёгкостью достигать своих целей!

Жизненный путь полон подводных течений и непредсказуемых поворотов; дорога судьбы усыпана терниями и ловушками. В этом процессе нужны не только смелость и сила духа, но и уловки, навыки и искусно разработанные стратегии манипуляции. Умение «манипулировать» — это способность в процессе межличностного общения применять правильные методы, стратегии и гибкие подходы, чтобы строить хорошие отношения, ловко и сообразительно справляться с

жизненными ситуациями и с легкостью достигать успеха. В деле необходимо владеть «искусством манипуляции», чтобы в процессе достижения великих целей научиться управлять сердцами людей, в полной мере использовать методы и приёмы для достижения результата и выйти на уровень выдающегося мастерства.

Овладейте искусством манипуляции и станьте настоящим победителем в общении!

Глава 1. Искусство манипуляции по принципу «гуйхэй» — быть «гуйхэй» в отношениях с людьми, действовать с умом

Жизнь — это поле битвы, а существование в этом мире — это борьба, а в борьбе неизбежно присутствует манипуляция. Можно сказать, что каждый человек в каждый момент времени стоит в своих боевых рядах, и каждое дело находится в состоянии открытой или скрытой борьбы; малейшая невнимательность может привести к тому, что тебя вытеснят. В этой жестокой конкурентной среде только правильное понимание истинного смысла искусства манипуляции по принципам «гуйхэй» позволит раскрыть всю мощь управления своей жизнью и обрести высокую мудрость манипуляции.

1. Наденьте маску, действуйте притворно

Если вы раскрываете все свои мысли и намерения, в глазах окружающих вы становитесь прозрачным человеком, а значит — дураком. Очевидно, что если вы хотите манипулировать другими, вам нужно сначала научиться скрывать себя, особенно в тех вопросах, которые легко вызывают общественное недовольство.

Ли Цзунву в «Сборнике разговоров о «толстокожести и черноте»» говорит: «Завершая изложение учения о «толстокожести и черноте», я хочу особо поделиться с читателями одним секретом: при применении этого учения на поверхности необходимо обязательно прикрываться слоем добродетели и морали, нельзя проявлять его в обнаженном виде. Поражение Ван Мана произошло именно потому, что впоследствии он раскрыл его. Если бы он скрывал это всю жизнь, то, пожалуй, до сих пор в храме Конфуция стоял бы «алтарь предка-ученого Ван Мана», где бы ели холодное свинину. В главе «О трудностях убеждения» Хань Фэя сказано: «Втайне одобряй его слова, но открыто отвергай его самого». Этот метод вы, господа, обязаны знать. Если кто-то спросит вас: «Знаете ли вы Ли Цзунву?», — вы должны принять самый торжественный вид и сказать: «Этот человек ужасен, он проповедует учение о „толстокожести и черносердечности“, я его не признаю». Хотя уста и произносят такие слова, в душе же вы с глубоким почтением почитаете «место Великого и Святого Учителя Ли Цзунву». Если вы действительно сможете так поступить, то могу гарантировать, что при жизни ваши дела потрясут мир, а после смерти вам даже в храме Конфуция будут подавать холодное свинину. Поэтому каждый раз, когда я слышу, как кто-то ругает меня: «Ли Цзунву — ужасный человек!», я с большой радостью говорю: «Мой путь широко распространился!» Есть ещё один аспект: я говорю: «Над „толщиной и чёрнотой“ нужно нанести слой че-

ловечности, справедливости и нравственности».» Это относится к встрече с учителями конфуцианской этики; а если вы встретите друга, увлекающегося философией природы человека, то разве не будет самоуничижением говорить с ним о добродетели и нравственности? В таком случае следует прикрыться четырьмя иероглифами «священность любви». В общем, суть «толстокожести и черносердечности» остается неизменной, а вот чем именно следует прикрываться на поверхности — это нужно понимать по обстоятельствам и месту, проявляя мудрость и проницательность».

Эти слова говорят нам о следующем: одной из главных черт современного человека является лицемерие и несоответствие слов и поступков; несмотря на то, что он безмерно любит «Учение о толстокожести и черносердечности», на поверхности он часто делает вид, будто ненавидит его, лишь для того, чтобы понравиться «ученому-моралисту». Из этого видно, что в жизни необходимо носить маску и умело скрывать себя. Функция этой маски сравнима со смазочным маслом, необходимым для работы механизма: она позволяет машине работать более плавно. Что касается того, какую маску следует надевать в той или иной ситуации, то, подобно тому, как на театральной сцене для исполнения той или иной роли нужно надевать соответствующий костюм, здесь невозможно придерживаться каких-то неизменных правил.

Среди жен и наложниц Юань Шикая была одна девушка по имени Хунхун, которая, будучи молодой, не выносила

одинокости и тайно встречалась с домашними слугами. У неё было два близких слуги: один звался Чжан Цзянь, а другой — Ли Сюн. Оба они часто ревновали друг к другу, но, поскольку ни у одного из них не было законных прав на неё, им приходилось терпеть и мириться с ситуацией.

Юань Шикай давно знал об этом — ему регулярно докладывали о бытовых мелочах в доме, в том числе и о подобных случаях измены. Наказать этих троих не составляло большого труда, но если бы об этом стало известно, это нанесло бы ущерб его репутации. Однако Юань Шикай не был настолько великодушен, чтобы терпеть измену своей наложницы. Он до сих пор не проявлял гнева, а ждал более подходящего момента.

Однажды, когда Чжан Цзянь и Хунхун флиртовали друг с другом, их застал Юань Шикай; атмосфера сразу стала напряжённой, и Чжан Цзянь с Хунхун опустились на колени перед Юань Шикаем, прося прощения. Юань Шикай намеренно помолчал некоторое время, а затем сказал им: «Уходите, уезжайте как можно дальше и живите своей счастливой жизнью. Не нужно больше так тайком скрываться со мной».

Увидев, что Юань Шикай говорит очень искренне, Чжан Цзянь и Хунхун действительно собрали вещи, попрощались с ним и приготовились уехать как можно дальше.

Однако едва Чжан Цзянь и Хунхун ушли, Юань Шикай немедленно приказал одному из своих доверенных лиц найти Ли Сюна и сообщить ему, что Чжан Цзянь и Хунхун сбе-

жали с золотом и серебром, а затем ещё больше раздражил Ли Сюна, сказав: «Эти двое поступили крайне подло, и господин очень разгневан. Тебе лучше пойти и убить их обоих, а затем доложить господину о своём подвиге — это будет для него избавлением от двух бед. Поступив так, ты непременно получишь щедрую награду, да и о твоей тайной связи с Хунхун не останется ни одного свидетеля».

Поддавшись на уговоры этого доверенного лица Юаня Шикая, Ли Сюн действительно, вооружившись мечом, бросился в погоню и убил обоих на дороге. Когда Ли Сюн принес головы обоих к Юань Шикаю, тот притворился крайне удивлённым и сказал: «Хунхун сегодня пошла в храм, чтобы зажечь ладан; это я велел Чжан Цзяню сопровождать её. Почему же ты без всякой причины убил их обоих? Согласно законам, убийца должен заплатить жизнью за убийство!» После этого Юань Шикай приказал арестовать Ли Сюна и казнить его.

Таким образом, Юань Шикай без особых усилий избавился от нескольких мешавших ему людей, при этом не давая повода для пересудов: он сохранил свою репутацию и достиг своей цели.

Из этого видно, что Юань Шикай был мастером в том, чтобы говорить с людьми, надев маску: он скрыл свои истинные намерения, но при этом добился своего, и окружающие даже не заметили этого. Это своего рода божественное мастерство. Из этого следует, что жизнь человека в этом мире пол-

ностью зависит от одной «маски». Что такое «маска»?

На самом деле маска — это особая наука о взаимоотношениях. Жизнь человека трудна, потому что порой ему приходится поступать вопреки своим убеждениям и притворяться. Понимаете ли вы: порой человек страшнее призрака. Умение искусно носить маску, использовать её для приукрашивания своих слов и поступков, — это и жизненная мудрость, и навык выживания, позволяющий человеку лавировать между обстоятельствами и действовать с лёгкостью. А если это помогает его жизни расцвести и принести плоды, то его можно назвать настоящим мастером в искусстве приукрашивания собственной жизни. На самом деле, жизнь и так представляет собой маскарад: ты — настоящий, я — ложный; ты — реальный, я — призрачный; ты гонишься, я прячусь. Причина в том, что все боятся проникнуть в душу друг друга.

В общем, главная особенность маски заключается в двух великолепных иероглифах: один — иероглиф «ложность», написанный на левой стороне лица, а другой — иероглиф «изменение», написанный на правой. В ложности таится изменение, в изменении — ложность; истинное и ложное соединяются, порождая бесконечные вариации. Одним словом, человек, живущий в этом мире, не может придерживаться жестких рамок; он должен, подобно текущей воде, уметь менять направление и двигаться вперед, иначе он сам заблокирует себе путь.

Так называемое «плавно, как облака и вода», помимо то-

го, что описывает некую непринужденность, не подчеркивает ли также значения слов «лицемерие» и «изменчивость»? Человек, понимающий «искренность» и «изменение», во-первых, обладает мудростью, позволяющей ему адаптироваться к обстоятельствам: в моменты, когда все зависит от одного волоса, когда вокруг царит хаос и происходят частые повороты событий, он способен проявить сообразительность и изобретательность, то сохраняя хладнокровие, то скрывая свои намерения, то проявляя решимость, то следуя течению. Каждое его действие точно в такт, в меру, словно повар, разделяющий быка: он следует естественному ходу событий и с легкостью маневрирует в водовороте беспорядков. Во-вторых, он обладает стратегическим чутьем: в смутные времена он не только умеет замечать и понимать изменения, но и искусно планирует, ищет и использует их, действуя и ведя себя в жизни с позитивной и инициативной позицией. Он не заикливается на устаревших правилах и не погрязает в горах книг и море знаний, ведь изменение — это путь к процветанию, изменение — это жизнь, изменение — это проницательность; искусно владея этим острым оружием «гибкости», он свободно перемещается по миру. В этом и заключается наилучший эффект ношения маски.

Чудесность жизни заключается в искусном преображении, которое наступает после того, как мы прозрели мир, отношения и маски. Один-единственный приём преобразования может привести к прекрасному результату: извилистая тро-

па ведёт в уединённое место, а за вербой открывается яркий свет.

2. Высшая ступень «толстокожести и черносердечности»

Ли Цзунву говорил, что «учение о толстокожести и черноте» состоит из трех этапов.

Первый этап — «толстый, как крепостная стена, и чёрный, как уголь». Изначально лицо тонкое, словно лист бумаги, но постепенно, шаг за шагом, оно становится толстым, как крепостная стена. Изначально цвет сердца молочно-белый, но постепенно он меняется с молочного на угольно-чёрный, затем на сине-голубой, и в конце концов становится чёрным, как уголь. Достижение этого уровня можно считать лишь начальным этапом; ведь хотя крепостная стена и толстая, под ударами пушек её всё же можно пробить; а уголь, хотя и чёрный, но имеет неприятный цвет, и люди не хотят к нему приближаться. Поэтому это считается лишь начальным этапом.

Второй шаг — «толстое и твёрдое, чёрное и блестящее». Человек, глубоко погружённый в «учение о толщине», остаётся непоколебимым, как бы его ни атаковали; Лю Бэй был именно таким человеком, с которым даже Цао Цао не мог ничего поделать. Человек, глубоко погружённый в «учение о чёрноте», подобен выполированной лаковой вывеске: чем чёрнее она, тем больше покупателей; Цао Цао был именно таким человеком — он был известен как человек с чёрным сердцем, однако знатные люди Центральной равнины с вос-

торгом подчинялись ему, что действительно можно охарактеризовать как «сердце чёрное, как лак, а вывеска прозрачная и блестящая». Достижение второй ступени, конечно, отличается от первой как небо от земли, но в ней всё ещё прослеживаются следы, она имеет форму и цвет, поэтому способности Цао Цао мы можем распознать с первого взгляда.

Третья ступень — «глубокая, но безформенная, черная, но бесцветная». Настолько глубокая и черная, что и в этом мире, и в будущих поколениях все будут считать её неглубокой и нечерной. Это состояние достичь очень трудно, и его можно найти лишь среди великих святых и мудрецов древности. Кто-то спросил: «Как может такая наука быть настолько глубокой?» Я отвечаю: «Конфуцианское „Срединное“ достигает своего завершения только тогда, когда становится „беззвучным и незаметным“; для тех, кто изучает буддизм, истинное просветление наступает только тогда, когда „бодхи нет дерева, а ясное зеркало не имеет подставки“; тем более что учение о глубине и черноте — это тайная мудрость, не передаваемая из поколения в поколение, и, конечно же, только достигнув состояния „безформенности и бесцветности“, можно считать, что оно достигло своего предела». Лю Сюй, император-основатель Восточной Хань, в этом отношении можно считать одним из лучших.

Император Гуанву Восточной Хань, Лю Сюй, был девятым поколением потомка Лю Бана, основателя династии Хань. Ещё в детстве он отличался тонким умом, в общении

с людьми не заикливался на мелких обидах и не показывал своих эмоций. В молодости «новая политика» Ван Мана не пользовалась поддержкой народа; к тому же стихийные бедствия и человеческие несчастья привели к тому, что крестьяне по всей стране подняли восстания, среди которых особенно мощными были армии «Зелёных лесов» и «Красных бровей». Лю Сюй также присоединился к рядам тех, кто боролся за свержение режима Ван Мана.

Чтобы привлечь на свою сторону весь народ, армия «Зелёных лесов» провозгласила императором двоюродного брата Лю Сюя — Лю Сюаня, и быстро набирала силу. Однако после битвы при Куньяне в рядах повстанческой армии произошёл раскол, и старший брат Лю Сюя был убит в ходе политической борьбы.

Узнав о гибели брата, Лю Сюй был глубоко опечален. Однако, прибыв в город Вань, он встретился с тогдашним императором Лю Сюанем и не стал говорить о несправедливости, с которой погиб его брат, а только признал свои собственные ошибки. Вернувшись домой, он не носил траурной одежды и ни словом не упоминал об убийстве брата, словно тот и вовсе не умер. Увидев такое поведение, Лю Сюань, напротив, почувствовал стыд, повысил Лю Сюя в должности и одарил его множеством благ.

На самом деле Лю Сюй очень переживал из-за несправедливой гибели брата, и даже спустя много лет ему было трудно забыть об этом — при одном только упоминании об этом

он заливался слезами. Но в то время он был бессилен противостоять группе своих врагов, поэтому ему оставалось только терпеть и молчать, тайно накапливая силы.

Позже, когда Лю Сюй основал династию Восточной Хань, он также не стал мстить с размахом, а напротив, проводил политику мягких законов и смягчения наказаний, предпочитая щедрые награды суровым наказаниям. В истории Китая часто первым делом после вступления на престол императоры изгоняли заслуженных министров, опасаясь, что их заслуги затмят власть государя, поэтому нередко возникали ситуации, когда «после того как птицы улетели, лук прячут; когда хитрый заяц умер, гончих сваривают; когда вражеское государство пало, советники гибнут», но заслуженные министры-основатели Восточной Хань в большинстве своем дожили до счастливой кончины.

Лю Сюй воздвиг государство на основе добродетели и справедливости; казалось бы, подчиненные, следуя за таким лидером, получали большую выгоду. На самом деле, больше всех выиграл сам Лю Сюй. Он был настоящим мастером «толстокожести и черноты», достигшим уровня «толстокожести без видимых следов и черноты, прозрачной как стекло».

«Толщина»: в жизни мы сталкиваемся с самыми разными людьми — будь то друзья, коллеги или начальники, — и для всех них необходимо создавать блестящий образ. Это требует «толстоности» во внешнем поведении, умения ладить

со всеми; тогда у вас будут отличные отношения с окружающими, а карьера пойдет гладко. В сложных ситуациях следует сохранять хладнокровие, не злиться на безосновательные нападки, не терять самообладания из-за мелочей, терпеливо сносить клевету и быть всепрощающим. Работая на начальство, даже если в душе не хочется, нужно взять себя в руки и проявлять высокую ответственность за работу — это и есть «толщина» психологического характера.

Что касается «черного», то в делах следует действовать решительно и без промедления: если нужно отказаться от чего-то — отказывайтесь, избегайте «женского милосердия». Деньги пронизывают каждый уголок жизни, а человеческие отношения не стоят и гроша — именно такую позицию сейчас занимает значительная часть людей. Поэтому в жизни нужно быть предельно осторожным, во всём исходить из личных интересов — только так можно обрести способность действовать во благо общества и других людей. В ведении бизнеса целью является максимизация прибыли; сталкиваясь с конкуренцией со стороны коллег по цеху, нельзя допускать ни малейшей неосторожности — как гласит пословица, «в бизнесе нет места честности», причём «хитрость» здесь означает «изобретательность»: умелое накопление богатства и есть залог успеха. Обладая властью, следует строго обращаться с подчиненными, демонстрируя безжалостность и беспристрастность; в чрезвычайных ситуациях нужно не жалеть никаких средств для самозащиты, а судьба других не

имеет к тебе никакого отношения — это и есть то, что называется «черным» мышлением.

В современном обществе те, кто является головорезами из преступных группировок, коррумпированными чиновниками и т. п., все они день за днём практикуют «Трактат о толстокожести и чёрноте», но степень их достижений различна. Есть те, у кого «кожа толстая, как крепостная стена, а сердце чёрное, как уголь», — например, головорезы из преступных группировок, уличные хулиганы и коррумпированные чиновники низшего звена. Их злодеяния народ видит с первого взгляда, поскольку они достигли лишь первого уровня мастерства в «Трактате о толстокожести и чёрносердечности». Овладение «Трактатом о толстокожести и черноте» до третьей ступени означает достижение состояния «толстокожести без очертаний и черноты без цвета»: «Наивысшая толстокожесть и чернота — это когда весь мир и будущие поколения считают человека не толстокожим и не черным; таких людей можно найти лишь среди великих святых и мудрецов древности».» О таких «весьма толстых и вельми чёрных» личностях, «толстых, но невидимых, чёрных, но бесцветных», можно сказать, что они достигли высшего уровня, к которому стремится учение о толстокожести и чёрноте, и это как раз и является высшим уровнем искусства манипуляции, достойным изучения и осмысления каждым.

В межличностном общении нужно уметь скрывать свои мысли и намерения, не давая другим легко их уловить, чтобы

не позволить им водить себя за нос.

3. Быть бесстыдным снаружи и черным внутри, притворяться недалеким

Во многих ситуациях высшая мудрость заключается в том, чтобы казаться ничего не знающим. Не обязательно быть идиотом, достаточно лишь притвориться таковым. Мудрость не имеет значения для глупца, а сумасшедший вообще не придаёт значения разуму. Поэтому разговаривайте с каждым на его языке. Тот, кто кажется глупцом, на самом деле им не является, а настоящий глупец — это тот, кто действительно глуп. Если вы умеете притворяться глупым, вы не глупы. Чтобы заслужить уважение окружающих, нужно научиться скрывать свою умность — только так можно манипулировать другими.

Подобно тому, как для работы механизма требуется смазка, для налаживания межличностных отношений иногда тоже нужна «смазка». Когда отношения между людьми заходят в тупик, «Учение о толстокожести и черносердечности» считает, что «непонимание» — это отличная «смазка». Говоря о «непонимании», люди естественно вспоминают знаменитую фразу Чжэн Банцяо: «Трудно быть умным, трудно быть непонимающим, а еще труднее — из умного превратиться в непонимающего».

Ли Цзунву в «Учении о толстокожести и черноте» говорит: «Мировые учения часто вводят людей в заблуждение, но только «Учение о толстокожести и черноте» никогда не

введет в заблуждение: даже когда человек дойдет до крайней беды и станет нищим, он сможет выпросить больше еды, чем другие».

Согласно Ли Цзунву, в повседневной жизни и в общении с людьми нужно всегда и везде притворяться «бестолковым», и даже в опасной ситуации «бестолковость» или «проницательность» вполне могут стать решающим фактором, от которого зависит твоя жизнь и благополучие!

В государстве Ци жил чиновник по имени Чэнь Сими, чей дом как раз соседствовал с резиденцией влиятельного вельможи Тянь Чана. Тянь Чан был человеком чрезвычайно амбициозным; впоследствии он обманул правителя и предал государство, взяв короля в заложники и назначив себя канцлером, чтобы захватить власть. Хотя Чэнь Сими и подозревал Тянь Чана в коварных намерениях, он продолжал вести себя как обычно, ничем не выдавая своих подозрений.

Однажды Чэнь Сими отправился в резиденцию Тянь Чана с протокольным визитом, чтобы выразить свое уважение. Тянь Чан, приняв его в соответствии с обычаями, в порядке исключения привёл его на верхний этаж своей резиденции, чтобы полюбоваться видом. Чэнь Сими, стоя наверху, огляделся во все стороны: с востока, запада и севера открывался беспрепятственный вид, но с юга обзор закрывало большое дерево, растущее во дворе Чэнь Сими. Тогда Чэнь Сими понял, с какой целью Тянь Чан привёл его на верхний этаж.

Вернувшись домой, Чэнь Сими немедленно приказал сру-

бить то дерево, которое закрывало вид.

Как раз когда рабочие приступили к рубке дерева, Чэнь Сими внезапно приказал им немедленно прекратить работу. Семья, удивлённая этим, спросила его о причине. Чэнь Сими ответил: «В народе говорят: „Знать, что у рыбы в озере, — к несчастью“, то есть умение проникнуть в тайны чужих мыслей — не к добру. Сейчас Тянь Чан замышляет что-то важное и боится, что его намерения будут раскрыты. Если я, следуя намеку Тянь Чана, срублю это дерево, он только посчитает меня чрезвычайно сообразительным, а это нанесёт ущерб моей безопасности, а не принесёт пользы. Если же я не срублю дерево, он, в худшем случае, немного упрекнет меня за неспособность понять его намерения, но это не приведёт к смертельной опасности. Поэтому я лучше притворюсь, что ничего не понимаю, чтобы сохранить свою жизнь».

Когда человек прозревает намерения собеседника, принять решение о том, как поступить, бывает весьма сложно — возможно, даже сложнее, чем само прозрение. Поэтому в жизни главным правилом должно быть понимание того, как следует поступить; в противном случае человек будет действовать опрометчиво, что не только не приведёт к успеху, но и принесёт ещё больше неприятностей. Согласно принципам науки об успехе, в общении с людьми необходимо помнить о значении слова «понимание», чтобы проницательно видеть мельчайшие детали и различать добро и зло; в противном случае перед глазами опустится «туман».

В обществе люди бывают самые разные. Кто-то с виду кажется упрямым, но внутри очень открыт; кто-то с виду кажется глупым, но внутри обладает огромным талантом; кто-то с виду выглядит внушительно, но внутри не хватает уверенности.

Мир меняется непредсказуемо: нужно быть умным, когда нужно, и «непонимающим», когда нужно. Если проявить «непонимание» там, где нужно быть умным, можно упустить шанс; если же проявить ум там, где нужно быть «непонимающим», можно навлечь на себя беду. В жизни лучше быть «непонимающим», чем умным: притворяться простым и неразговорчивым, казаться тупым и неловким — на самом деле это лучше, чем любой умный поступок.

Однако заставить умного человека притвориться глупым — дело не из лёгких: пока он не переживёт множество людей и событий, не испытает много неудач и испытаний, он не станет «глупым». Разве Чжэн Банцяо не говорил об этом? Быть умным трудно, быть «глупым» — тоже трудно, а перейти от умного к «глупому» — ещё труднее. И только достигнув этого состояния, можно понять, в чём суть жизни.

Жизнь — это калейдоскоп, и в этом постоянном изменении людям нужно с достаточной мудростью взвешивать все «за» и «против», чтобы предотвратить непредвиденное. Знающий действует, а милосердный пребывает в покое. Действие — это поведение, следующее за мудростью, а покой — это хладнокровие в момент «непонимания». Поэтому иногда

человеку лучше наблюдать за происходящим в покое, при-
творяясь простым и наивным; такой подход к жизни на са-
мом деле превосходит умность.

Человеческое сердце бывает опрометчивым, но тем не ме-
нее способно мудро смотреть на вещи — и это происходит
главным образом благодаря самоосознанию. Человеческое
сердце может быть мудрым, но в конечном итоге допуска-
ет ошибки в расчетах, поскольку не обладает добродетелью,
необходимой для следования Пути Неба, и поэтому не мо-
жет сохраняться долго.

4. Деньги превыше всего: ставить выгоду на первое место

Для ведения бизнеса по принципам «толстости и черно-
ты» необходимо обладать гибким умом и быстрой реакцией;
только так можно достичь состояния, когда «толстость» ста-
новится неосязаемой, а «чернота» — бесцветной. Деловой
мир — это место, где развернута самая ожесточенная борьба
умов; обладая лишь умом, но не понимая принципов «тол-
стости и черноты», в конечном итоге трудно избежать судь-
бы погибнуть в пасти тигра.

Один еврейский миллионер был прикован к постели, и его
смерть приближалась. Однако его сын Юдиа находился за
тысячу ли от него, и рядом с ним был только один слуга, уха-
живавший за ним. Чтобы слуга не сбежал с его имуществом,
миллионер продиктовал завещание, которое записали:

«Всё своё имущество я завещаю верному слуге, который

доставит это завещание к тебе; мой сын Юдия, ты можешь выбрать одну вещь из всего, что мне принадлежит».

Вскоре еврейский богач скончался, и слуга, получив имущество, в восторге отнёс завещание раввину, а затем вместе с ним отправился к сыну богача. Раввин сказал сыну богача, Юдие: «Твой отец завещал своё имущество слуге, и тебе остаётся только одна вещь — выбирай сам!»

Юдия без колебаний ответил: «Я выбираю этого слугу».

Таким образом, Юдия получил и слугу, и состояние.

Вот что такое сообразительность.

В бизнесе сообразительность — это особенно мощное оружие, позволяющее превратить поражение в победу и найти выход из безвыходной ситуации.

В истории деньги широко рассматривались различными народами как нечто греховное или, по крайней мере, почти греховное, за исключением проницательных коммерсантов. Проницательные коммерсанты, до мозга костей беспринципные, считают, что зарабатывать деньги — это самое естественное дело, и если не заработать деньги, которые можно заработать, то это просто преступление против денег.

Крупный магнат Хилс является ярким представителем таких безжалостных и расчетливых купцов; его прародитель, Майер Хилс, в юности был подмастерьем у другого успешного еврейского купца. Позже он открыл собственный антикварный магазин, ориентируясь на аристократов и крупных купцов. В период смуты, охвативший вторую половину

XVIII — XIX века, благодаря умению адаптироваться к обстоятельствам и таланту в ведении дел он получил огромную прибыль. Его методы ведения бизнеса можно назвать образцом «беспринципного» предпринимательства, а его девиз как нельзя лучше отражает идеи этой философии.

«Толсточерные» купцы жаждали денег как жизни; ради наживы они ломали голову, не гнушаясь никакими средствами.

Гали однажды написал письмо от имени бедной еврейской общины богатому угольному торговцу из города Лемберг с просьбой пожертвовать в благотворительных целях несколько вагонов угля.

Торговец ответил: «Мы не будем дарить вам ничего бесплатно. Однако мы можем продать вам 50 вагонов угля за полцены». Приход согласился сначала взять 25 вагонов. Через три месяца после поставки они ни заплатили, ни заказали новую партию.

Вскоре угольный магнат отправил письмо с жестким требованием оплаты. Через несколько дней он получил ответ от Галли: «Мы не понимаем Вашего требования об оплате. Вы согласились продать нам 50 вагонов угля за половину цены, а 25 вагонов как раз и составляют ту сумму, которую Вы сбавили. Эти 25 вагонов мы берем, а остальные 25 — отказываемся».

Угольный торговец был в ярости от безжалостных деловых методов Гали, но ничего не мог поделать. Он злился, что

попался на уловку, но в то же время не мог не восхищаться сообразительностью Гали.

При этом Гали не вел себя как негодай и не прибегал к обману — он просто воспользовался неопределённостью устной договоренности и, сохраняя полное спокойствие, сидел дома и ждал, пока ему «привезут» 25 вагонов угля.

Вот в чём заключается хитроумный приём безжалостного коммерсанта.

Находчивость проистекает из мудрости — это естественный всплеск мудрости в экстремальных ситуациях. В процессе ведения бизнеса деньги то поступают в кошелек торговца, то уходят из него, но что в итоге преобладает: поступления или расходы? Это зависит от мудрости торговца — от того, проявит ли он в решающий момент и при решении ключевых вопросов находчивость или тупость.

Деньги всегда циркулируют в рыночной сфере: перед тупым человеком они лишь мелькают и уходят, а перед сообразительным — не могут уйти, даже если бы и хотели. В этом и заключается разница между сообразительностью и тупостью.

Безжалостный и беспринципный бизнесмен в любой ситуации способен обнаружить возможности для обогащения, поскольку его беспринципность освобождает его от ограничений, а чернота души наполняет его жадой наживы и придает ему огромную мотивацию; в то же время люди с низким финансовым интеллектом позволяют богатству незаметно ускользать из-под их ног, даже не замечая этого.

Человек с «толстой кожей и чёрным сердцем» любит деньги, но никогда не скрывает своей природной любви к ним. Поэтому, хотя окружающие и упрекают его в том, что он жаждет денег как жизни и по природе жаден, они в то же время глубоко восхищаются его открытостью и искренностью в отношении денег. Если деловой человек с «толстой кожей и чёрным сердцем» считает, что способ заработать деньги осуществим, он обязательно этим воспользуется: зарабатывать деньги — это естественно и разумно, а только тот, кто сумел вернуть вложенные средства, считается по-настоящему умным. В этом и заключается высокое мастерство «толстокоже-черной» философии ведения бизнеса.

Человек — высшее животное на Земле. Мы научились цивилизованности, научились скрывать жестокую конкуренцию, научились придавать своим потребностям изысканность, но в конечном итоге не можем избежать пророчества о том, что победитель становится королём.

5. Умело применять уловки, противопоставляя зло злу

Древние военные стратеги говорили: «В искусстве ведения войны главное — это хитрость». То же самое должно относиться и к искусству ведения бизнеса. Независимо от того, являетесь ли вы уже президентом компании, плавающим в коммерческом море, или же начинающим предпринимателем, борющимся за выживание в этом море, сталкиваясь с беспрецедентно жесткой рыночной конкуренцией и обман-

чивой деловой средой, чтобы выжить, извлечь выгоду, развиваться и расти, вы должны в первую очередь подумать о том, как использовать свой ум для разработки практических и осуществимых стратегий в ответ на всевозможные неблагоприятные обстоятельства, чтобы гарантировать победу в каждой битве и не знать поражений.

Он был выдающейся фигурой в китайском деловом мире XIX века. Начав с нуля, он прошел путь от рядового клерка в одной из банковских контор Ханчжоу до владельца «Фукан», крупнейшей в стране банковской конторы эпохи правления императоров Тунчжи и Гуансю. Этот человек — «купец с красной шапкой», вызывающий уважение у представителей деловых кругов, — Ху Сюэянь.

Он переходил из бизнеса в чиновничество и обратно, властвовал в деловых кругах и с лёгкостью лавировал в чиновничьих кругах, благодаря чему стал самым богатым человеком под небом. Однако некоторые люди мелочны и не могут смириться с чужим успехом: увидев, что дела финансового дома и ломбарда Ху Сюэяня идут всё лучше и лучше, они затаили злые намерения.

Однажды в ломбард зашел человек, который, едва переступив порог, высокомерно прокричал: «Позовите вашего управляющего! У меня есть драгоценность, которую я хочу оставить у вас на хранение. Это древняя реликвия династии Шан, которую вы наверняка никогда не видели».

Управляющий ломбардом подошёл посмотреть и, убедив-

шись, что это действительно очень редкий предмет, спросил, на какую сумму он хочет его заложить. Пришелец ответил, что не менее 300 лянов, ни на одну фэнь меньше — ни за что. Управляющий немного засомневался и сказал: «Хотя принесённая вами вещь и выглядит как древность эпохи Шан, но, в конце концов, это не то, что часто встречается на рынке, и боюсь, что 300 лянов серебра — это слишком много».

Услышав это, пришедший стал говорить ещё более уверенно: «У вас просто нет глаза на антиквариат. Позовите своего начальника. Если вам это не нужно, то ладно, у меня на эту редкость найдутся и другие желающие. Я пришёл именно к вам, потому что слышал, что у вашего ломбарда хорошая репутация и вы разбираетесь в антиквариате, но, судя по всему, это не так уж и велико».

Управляющий, услышав эти слова, сразу вспомнил, как Ху Сюэянь наставлял его ценить репутацию превыше всего, а к тому же, будучи обманутым, в итоге отдал ему 300 лянов серебра. Тот, взяв серебро, уходя, бросил: «Если бы сегодня у меня не было срочных дел дома, вы бы не смогли заложить мне даже тысячу лянов».

После ухода этого человека управляющий, чем больше об этом думал, тем больше чувствовал, что что-то не так, и поспешил пригласить множество экспертов, чтобы те помогли провести экспертизу. Осмотрев предмет, все единодушно пришли к выводу, что это подделка, вовсе не антиквариат и не стоит даже 300 лянов серебра. Услышав это, управля-

ющий понял, что его обманули, и поспешил к Ху Сюэяню, чтобы доложить об этом.

Придя к Ху Сюэяню, он сказал: «Из-за моей неосторожности я позволил обмануть себя и зря отдал 300 лянов серебра; прошу наказать меня». Но Ху Сюэянь, услышав это, не стал его упрекать, а, утешая его, приказал устроить банкет на 10 столов, заявив, что у него есть редкая антикварная вещь эпохи Шан, и пригласил местных знатных и влиятельных людей прийти на следующий день, чтобы полюбоваться ею.

На следующий день приглашённые знатные люди и джентльмены начали прибывать один за другим. После трёх кругов вина Ху Сюэянь приказал ученику спустить «антиквариат», чтобы все могли его полюбоваться. Но, к несчастью, когда маленький ученик спускался по лестнице, он неудачно поскользнулся и упал на пол вместе с «антиквариатом», который разбился вдребезги. Увидев это, все присутствующие выразили сожаление. Ху Сюэянь, заметив это, сложил руки в знак извинения и сказал: «Ничего страшного, что вещь разбилась, но из-за этого вы не смогли как следует её рассмотреть, и я искренне сожалею об этом. Прошу вас проявить понимание». Сказав это, Ху Сюэянь предложил всем продолжить пить.

После того как гости разошлись, все с большим сожалением рассказывали об этом происшествии своим знакомым, и вскоре об этом узнал владелец антиквариата. Узнав эту но-

вость, он очень обрадовался, подумав, что в прошлый раз ему так легко удалось заработать 300 ляннов серебра, а теперь, когда небеса так благосклонны к нему, шанс разбогатеть снова представился ему. Тогда он взял 300 ляннов серебра и, не терпя нетерпения, помчался в ломбард. Едва войдя, он воскликнул: «Я пришёл выкупить свою антикварную вещь!» — и, говоря это, положил серебро на прилавок.

Увидев пришедшего, Ху Сюэянь сказал: «Наконец-то ты пришёл. Ребята, сначала проверьте, настоящее ли это серебро, а не подделка!» Услышав эти слова, мошенник почувствовал, что что-то не так, но всё же старался сохранять спокойствие.

Проверив серебро, Ху Сюэянь приказал: «Принесите антиквариат и верните его этому господину. Будьте осторожны, ни в коем случае не разбейте его!»

Услышав это, тот человек с трепетом воскликнул: «Как это возможно?»

Ху Сюэянь холодно усмехнулся и сказал: «У тебя есть подделка, а у меня нет? Твоя подделка — это ничто по сравнению с той, которую я разбил. Я даю тебе шанс, на этот раз не буду преследовать тебя, но в будущем води себя прилично, не делай больше таких безнравственных поступков, иначе обязательно отправлю тебя к судье». Услышав это, тот человек не осмелился сказать ни слова и, поникнув, убежал.

В «Искусстве войны Сунь-цзы», в главе «О пустом и реальном», говорится: «Используя обстановку, я одерживаю

победу над многими, и многие не могут этого понять; все знают, как я побеждаю, но никто не знает, как именно я добиваюсь победы. Поэтому в бою я не повторяюсь, а бесконечно приспосабливаюсь к обстановке».

Это означает, что, гибко применяя боевые приёмы в соответствии с изменениями в обстановке противника, победа становится очевидной для всех, но люди всё равно не могут понять её причины; все знают, какими методами я побеждаю противника, но не знают, как именно я гибко использую эти методы для достижения победы. Поэтому каждая победа в бою — это не повторение старых схем, а адаптация к обстановке противника, бесконечно изменяющаяся.

На самом деле, слова Сунь-ву, применимые к сфере бизнеса, означают, что в деловом мире можно встретить самых разных людей, и это требует от нас постоянно сохранять ясность ума; в отношении тех, кто преследует неблагоприятные намерения, следует руководствоваться принципом «конкретный вопрос — конкретный анализ» и действовать гибко. Именно такой подход и использовал Ху Сюэянь.

Посмотрите: хотя Ху Сюэянь знал, что стал жертвой козней подлецов, он не стал, как они, прибегать к подлым уловкам, чтобы поставить соперников в безвыходное положение. В чём же причина? Дело в том, что Ху Сюэянь понимал: деловой мир — это поле битвы. Если ты поставишь кого-то в безвыходное положение, тот неизбежно затаит на тебя злобу и будет искать всяческих способов, чтобы тебя уничтожить;

если же публично разоблачить несправедливые поступки таких людей, это приведёт к тому, что пострадают не только твои коллеги, но и ты сам — и такой исход можно назвать «невыгодной сделкой». Поэтому в подобных ситуациях разумный подход заключается в том, чтобы остановиться на достигнутом: «Небеса знают, земля знает, ты знаешь, я знаю» — это лучший вариант. Таким образом, ты не только достигаешь своей цели, но и выполняешь задачу по воспитанию других, одновременно давая понять, что с тобой не так легко связываться. В определенной степени это позволяет таким мелким людям увидеть твою великодушность, что выгодно как для них, так и для тебя самого.

Склонить собеседника к ловушке, чтобы достичь своей цели, — это известный всем, от женщин до детей, прием манипуляции, который может иметь как большие, так и малые последствия.

6. Улыбка, скрывающая нож; доброта, скрывающая коварство

Скрывая свои мотивы, приближаясь к собеседнику под видом добродушия и завоевывая его доверие, можно найти более удачную возможность, чтобы «проглотить» его целиком. Это типичный прием из школы «толсто-черного» искусства.

В деловой конкуренции, скрывая в душе стремление к наживе и демонстрируя клиентам доброжелательный облик, чтобы завоевать их дружбу и доверие, можно добиться ши-

рокой известности, и огромное богатство поступит рекой. Это типичный пример «учения о толстокожести и черноте» в деловой конкуренции.

История о «волке в овечьей шкуре» широко известна и известна каждому.

Скрывать свою истинную сущность, создавая видимость добродушия, но тая в душе коварные намерения — это и есть «нож, скрытый за улыбкой». Этот прием издавна славится своей коварностью, и тех, кто искусно им пользуется, мы обычно считаем вероломными ничтожествами.

Стремление бизнесмена к прибыли — это естественный закон; тот, кто не стремится к максимизации прибыли, а занимается исключительно благотворительностью, никогда не станет успешным предпринимателем. Но с другой стороны, одностороннее стремление к прибыли, вплоть до мошенничества и обмана с целью «обдирать» клиентов, также недопустимо. Как сказал мастер «толстокожести и черносердечности» Ли Цзунву: «Если нужно быть толстокожим, а ты черносердечен, а нужно быть черносердечным, а ты толстокожим, — это ошибка».

В некоторых небольших магазинах явление «обдирания клиентов» встречается довольно часто, причём нередко обдирают даже знакомых. Раньше люди часто говорили: «Соотечественники, встретившись, плачут от радости», а теперь это превратилось в «Соотечественники, встретившись, стреляют друг в друга в спину». Такое поведение в маркетинге

крайне ошибочно: оно приносит лишь незначительнуюсию-минутную выгоду, но приводит к потере ценной репутации и более широкого круга клиентов.

Хотя «улыбка, скрывающая нож» и кажется достаточно подлой и жестокой, от одного упоминания о ней у многих бледнеют лица, в условиях рыночной конкуренции ей всё же найдётся широкое применение. Чтобы уничтожить и поглотить конкурента, в случае необходимости всё же следует подойти к нему с притворно печальным лицом, чтобы найти возможность нанести решающий удар.

Один из крупных бизнесменов, известный своим «толстым лицом и чёрным сердцем», в 21 год унаследовал компанию от отца, а затем посвятил всю свою жизнь развитию и расширению этого предприятия, открыв филиалы во многих странах мира и став бизнес-магнатом с широким влиянием по всему миру.

До 1960-х годов его бизнес в основном сосредоточивался на внутреннем рынке, и его влияние в мире было ещё невелико. В октябре 1968 года он получил известие о том, что в одной известной компании произошла непредвиденная беда, что предоставило ему прекрасную возможность выйти на международный рынок.

Этот хитрый и беспринципный бизнесмен, узнав о подробностях случившегося, сразу же приободрился: перед ним открылась удача, подаренная свыше, и он ни за что не собирался её упускать. Он немедленно тщательно изучил

всю ситуацию в этой компании, а затем незаметно вылетел за границу, чтобы встретиться с её руководством.

На первых встречах он вел себя весьма искренне, во всём и всегда заботясь об интересах компании, и очень быстро завоевал к себе симпатию руководства. Он пробыл там несколько дней, углубляя контакты с руководителями компании и полностью выясняя все детали, чтобы принять наиболее целесообразные меры.

В результате этих контактов он пришёл к выводу, что компания уже не в состоянии спастись, и решил открыто заявить о своих намерениях, предложив, чтобы именно он занял пост председателя совета директоров.

Руководство компании не ожидало, что, избавившись от одного зла, оно столкнётся с другим: услышав его требование, оно сразу же категорически отказало.

Поняв, что поспешил с выводами, он изменил свою позицию и предложил, чтобы он и руководство компании совместно занимали пост исполнительного председателя. Компания согласилась.

Вскоре 40 % акций компании оказались в руках этого безжалостного бизнесмена. Увидев, что время созрело, он вновь потребовал от компании назначить его единственным председателем совета директоров, пригрозив в противном случае уйти из компании. Дело дошло до такой стадии, что у компании больше не было возможности отказаться, и ей пришлось с большой неохотой согласиться.

2 января 1969 года сделка по приобретению была одобрена на общем собрании акционеров компании, и этот безжалостный бизнесмен, пребывая в полном восторге, прочно ухватил в свои руки полномочия по управлению компанией, одержав решающую победу в продвижении на рынок этой страны.

Используя всю мощь мудрости «гу-хэй», он разрабатывал блестящие стратегии, скрывая коварство за улыбкой, расставляя ловушки, от которых невозможно было защититься, и заманивая противника на крючок. Действуя по принципам «гу-хэй», можно эффективно победить противника, укрепить свои позиции и одержать блестящую победу в рыночной конкуренции.

Методы, сочетающие «густоту» с «чернотой» и скрывающие нож за улыбкой, делают их практически непредсказуемыми. Бизнесмены, владеющие «густо-черным» искусством, мастерски используют эти приемы: они подходят с улыбкой на лице и проявляют крайнюю сердечность, но в душе уже рассчитывают, как нанести удар, и это является высшим законом достижения победы.

7. Искусство маскировки «густо-черного» подхода

Те, кто в совершенстве владеет искусством житейской мудрости, знают: можно казаться наивным снаружи, но в душе обязательно нужно сохранять немного «хитрости» для собственного использования. Тогда даже если ситуация развернется неожиданно, вы сможете с легкостью справиться с

ней, прибегнув к методам «густо-черного» подхода.

Великий древнекитайский философ Сюнь-цзы, рассуждая о человеческой природе, сказал: «Природа человека зла, а доброта его — притворство». Эта фраза означает, что если характер человека кажется добрым, то это результат его усилий притвориться таким, поскольку человеческая природа изначально зла. Это и есть знаменитая теория о злой природе человека, которая одновременно учит людей, что для того, чтобы завоевать уважение в обществе, необходимо в меру маскировать себя, чтобы не стать жертвой злодеев.

Является ли человеческая природа доброй или злой — это вовсе не то, что можно объяснить в двух словах. Однако в реальной жизни при общении с людьми действительно нужно проявлять осторожность и осмотрительность; не помешает продумать некоторые меры предосторожности на всякий случай, иначе, когда ситуация дойдет до крайности, будет уже слишком поздно.

Обычно люди не любят тех, кто обладает сильным стратегическим мышлением, то есть тех, кто слишком «хитёр». Тем не менее, в реальном обществе полно обманщиков и хитрецов. От крупных конфликтов между государствами до мелких противоречий между отдельными людьми — такое мошенничество встречается повсеместно. Поэтому, скорее, не обман других является неправомерным поступком и подлостью, а те, кто попадает в ловушку и терпит убытки, — слишком наивны и неосторожны.

С определенной точки зрения жизнь — это тоже война. В этой войне, чтобы выжить и добиться будущего успеха и престижа, необходимо вести осторожный образ жизни и придерживаться осторожного отношения к миру — только так можно не попасться на уловки некоторых людей и не понести серьезных убытков. Конечно, это не значит, что нужно обманывать других, просто в обществе смешались хорошие и плохие люди, повсюду полно ловушек и уловок, и нужно быть осторожным и настороже. Как гласит пословица: «Нельзя иметь злого умысла, но нельзя и не остерегаться других».

Не знаю, видели ли вы когда-нибудь, как черепаха защищается при встрече с естественным врагом? Когда человек начинает ловить черепаху, она полностью прячет голову и лапы в панцирь, притворяется мёртвой в течение нескольких минут, а затем медленно высунут голову, чтобы осмотреться, и только когда враг уходит, она осмеливается ползти дальше. Возможно, вы слышали историю о кролике, который обманул орла. У орла острый зрение: он может разглядеть кролика на земле даже с большой высоты и сразу же пикирует вниз. Но кролик не паникует: он, воспользовавшись моментом, кувыркается и притворяется мёртвым. Орел пикирует вниз, думая, что на этот раз ему удастся поймать кролика. Но произошло чудо: когда ястреб приземлился и раскрыл когти, кролик вскочил и резко вцепился когтями в грудь и живот ястреба; тот издал несколько жалобных криков и, получив

ранения, улетел прочь.

Оба приведенных выше примера — это обычные истории из жизни дикой природы, а также два разных примера того, как с помощью маскировки удастся выжить. В «джунглях» человеческой природы каждый стремится победить соперника и манипулировать им. Когда разница в силах между противником и вами значительна или силы соперников равны, использование уловок с подсадкой или маскировки, чтобы ввести противника в заблуждение, заставит его попасться на вашу уловку и оказаться в вашей власти, а вы в этот момент уже станете охотником, а не добычей. Когда вы находитесь в сильной позиции, не помешает прибегнуть к тактике маскировки — это позволит вам добиться большего результата с меньшими усилиями. В общем, маскировка — это искусный манипулятивный ход.

На самом деле в джунглях человеческой природы искусство маскировки присутствует повсеместно. Это вовсе не какой-то грех, противоречащий этике. Всё, что способствует вашему выживанию и достижению личных целей, является законным и разумным. Западные философы говорили: «Всё, что существует, имеет право на существование». В этих словах есть доля правды: раз мы существуем, у нас есть право на выживание и развитие, а любое подавление личности и уничтожение существования следует рассматривать как зло.

Кроме того, сама природа конкуренции определяет необходимость маскировки. Конкуренция заставляет нас дей-

ствовать осторожно, а также требует, чтобы каждый из нас был эгоцентричным и всегда опережал своих соперников; в противном случае закон «выживает сильнейший» не пощадит нас.

Быть простодушным само по себе не является ошибкой, но дело в том, что социальные отношения сложны, и чтобы закрепиться в обществе, нужно уметь маскировать себя, чтобы не стать жертвой обмана и мошенничества.

8. Янь использует прямолинейность, Инь — округлость

Лао-цзы в «Дао-де-цзин» говорит: «Тот, кто побеждает других, обладает силой; тот, кто побеждает самого себя, силен». Современное общество повсюду наполнено конкуренцией, в нём также существует обман. Люди часто чувствуют себя сбитыми с толку: мелкие уклоняются, а глупые и недалекие лишают себя жизни. На самом деле каждый хочет закрепиться в обществе, однако зачастую испытывает сильное недовольство реальностью и находится в плохом душевном состоянии. Но если не найти правильного подхода к такому образу жизни, реальность общества вытеснит вас.

Есть и другой тип людей: те, кто питает великие устремления и ради благородных идеалов идет на все, не жалея жизни. Среди них, конечно, очень много тех, кто достигает успеха, но и неудачников тоже немало. Я восхищаюсь упорством этих людей, однако в этом мире нет любви без причины, как нет и ненависти без причины: у неудач этих смельчаков обя-

зательно есть свои причины.

Не хватает ли им мудрости? Нет. Не хватает ли им отваги? Нет. Не хватает ли им доброты? Не хватает ли им справедливости? Не хватает ли им вежливости? Не хватает ли им верности? Ничего из этого. Героический дух, поведение настоящего джентльмена — все это, несмотря на то что он обладал этим, в конечном итоге он остался с пустыми руками и полным отчаянием. Причина заключается в отсутствии одного ключевого навыка, который каждый может освоить и применить. Но чтобы освоить этот навык до совершенства и применять его искусно, необходимо приложить усилия и тщательно над ним поработать.

В чём же заключается этот навык? Ответ: умение вести себя в обществе, приспособляясь к обстоятельствам.

Во времена императора Вуцзуна династии Мин министр по делам чиновничества Ян Ицин вместе с евнухом Чжан Юном возглавили войско для подавления восстания принца Анхуа. По дороге Ян Ицин сказал Чжан Юну: «Евнух Лю Цзинь сеет хаос при дворе; в будущем это непременно приведёт к большим неприятностям. Если не устранить Лю Цзиня, боюсь, что нас всех ждёт печальная участь».» Услышав эти слова, Чжан Юн счел их весьма разумными и спросил у Ян Ицина, как именно поступить.

Ян Ицин, довольный ожидаемым результатом, достал из рукава два заранее подготовленных доклада. В одном из них речь шла о подавлении мятежа в Нинся, а в другом — о го-

товящемся государственном перевороте, который собирался совершить Лю Цзинь при дворе. Ян Ицин дал Чжан Юну следующие указания: «Когда в будущем ты с победой вернёшься в столицу во главе войска и явишься к императору, сначала подай доклад о Нинся. В этот момент император наверняка задаст тебе несколько вопросов при всех. Тогда попроси его отослать придворных и притворись, будто докладываешь о положении на фронте, и воспользуйся моментом, чтобы передать доклад, разоблачающий заговор».

Чжан Юн спросил: «А что делать, если император не поверит?» Ян Ицин ответил: «Трудно сказать, поверит ли император словам других, но если вы сами будете говорить, это непременно произведёт на него впечатление. Поэтому, когда будете говорить, вы должны излагать свои мысли чётко и продуманно. На случай, если император вам не поверит, вы можете пасть ниц и попросить его немедленно вызвать Лю Цзиня, конфисковать его оружие, а также убедить императора подняться на городскую башню и лично осмотреть ситуацию. Затем вы можете сказать императору: если у Лю Цзиня нет никаких признаков мятежа, пусть он убьёт меня и скормит собакам, — после чего снова падите ниц и заплачьте. Так император непременно поверит в мятеж Лю Цзиня и сильно разгневается на него; устранив Лю Цзиня, вы получите высокую должность. Тогда вы сможете исправить ошибки, допущенные Лю Цзинем во время его пребывания у власти, и их последствия. Лю Цян, Чжан Чэнъе и вы — три человека, об-

ладающие великой добродетелью и талантом, которые появляются раз в тысячу лет. Надеюсь, что вы немедленно приступите к делу, не теряя ни минуты». Чжан Юн последовал совету Ян Ицина и, полный воодушевления, сказал: «Старый раб хочет отплатить императору за его милость, разве я пожалею о своих последних годах жизни?»

Вернувшись в столицу, Чжан Юн явился на аудиенцию к императору и, следуя плану, который ему передал Ян Ицин, убедил императора; дело действительно удалось.

Ценность стратегии заключается в умении действовать гибко, а не в строгой прямолинейности; ценность плана — в гибкости, а не в слепом следовании формальностям. Мудрость, стратегии и планы имеют свои виды и обстоятельства, свои формы и проявления: то круглые, то квадратные, то «инь», то «янь», то зловещие, то благоприятные — все они различаются, поэтому мудрецы, руководствуясь этими изменениями, стремятся к их гармоничному сочетанию. Небо и Земля безграничны, человеческие дела бесконечны; когда имена объединяются по своим достижениям, можно увидеть их планы и стратегии, а значит, понять, где в мире Неба и Земли кроются благоприятные и неблагоприятные обстоятельства, успех и неудача.

Как гласит пословица: «Круглое неустойчиво, квадратное не катится». Круглое — это гибкость, умение приспособляться к обстоятельствам, конкретный анализ конкретной ситуации и конкретное решение. Квадратное — это прин-

ципиальность, твердое следование определенным правилам, чтобы неизменным отвечать на все изменения. «Снаружи круглое, внутри квадратное» включает в себя суть самосовершенствования и поведения в жизни. Квадратное — это принцип, цель и сущность; круглое — это стратегия, путь и средство.

Одним словом, все изменения не отходят от основ: «круг» — это изменения, а «квадрат» — это основа. Создавать «круг» на основе «квадрата» — это самосовершенствование; честность и прямота в поведении обязательно приводят к мудрости, а с появлением мудрости появляется множество методов, и отношения с окружающими становятся гармоничными и плавными. Использовать «круг» в соответствии с «квадратом» — это деловое поведение; «круг» — это применение мудрости, а «квадрат» — это действия; мудрое и всеобъемлющее применение мудрости служит для того, чтобы поступать честно и прямо.

Тот, кто знает только «квадратность», но не умеет меняться, обычно наталкивается на препятствия и не может ничего довести до конца; тот, кто знает только «круглость», бывает изворотливым, но при этом лишен собственного мнения и подобен траве на стене; только принцип «квадрата и круга» является мудрым и проницательным путем к успеху. В жизни нужно быть «внутри прямолинейным, снаружи гибким»: слишком сильный обязательно сломается, слишком растянутый обязательно разорвется. Чрезмерная жёсткость приве-

дёт к поломке, чрезмерное растяжение — к расколу. То же самое касается отношений с людьми: нельзя быть слишком упрямым и прямолинейным, иначе вы станете «куском дерева», т. е. негибким и недалеким человеком.

В жизни нужно придерживаться принципов, но не терять гибкости. Времена меняются, развитие событий изменяется, и поэтому подход к решению проблем также должен меняться: внутри нужно оставаться честным и прямым, а вовне — гибким и уступчивым. Прямое дерево не может дать тени, а слишком прямолинейный человек легко обижает окружающих, и они будут держаться от него подальше. В решении дел нужно сочетать тщательность с решительностью; в понимании истины — правильность с гибкостью, чтобы не стать негибким и недальновидным.

«Квадрат и круг» — это и квадрат, и круг; на первый взгляд это кажется противоречием, но на самом деле представляет собой единство. С одной стороны, нужно непоколебимо придерживаться того, что нужно сделать, — это «квадратность»; с другой — действовать мягко и гибко, что выгодно как себе, так и окружающим; таким образом достигается цель, и у других не возникает поводов для недовольства. Такая стратегия требует минимальных затрат и заслуживает того, чтобы мы брали с неё пример.

Настоящее «квадратное и круглое» — это союз великой мудрости и великой терпимости, в котором сочетаются сила отважного бойца и спокойствие, таящее мудрость. Настоя-

ящее «квадратное и круглое» способно выдержать внезапные удары как великой радости, так и великого горя. Настоящее «квадратное и круглое» — это умение действовать решительно и быстро, не поддаваясь эмоциям; а когда нужно отступить, — способность трезво оценить ситуацию, уйти без потерь и воспользоваться лучшим моментом для нового подъема. Настоящее «квадратное и круглое» не знает поражений, только молчание — молчание, в котором накапливается сила перед лицом неудач и невзгод.

9. «Чёрное лицо» начинает сражение, «красное лицо» завершает его

Тактика «чёрное лицо — красное лицо» имеет два варианта применения. В одном из них один человек играет роль «красного лица», а другой — «чёрного лица», и оба партнёра действуют в дуэте. Это требует взаимной слаженности: оба не должны демонстрировать одинаковую позицию по отношению к целевому объекту. На практике, как правило, первый человек играет роль «чёрного лица»; его задача — вызвать у собеседника реакцию типа «с этим человеком лучше не связываться» или «попасть на такого — это настоящая беда», а второй — «красного лица», то есть «доброго человека», чтобы у собеседника возникло ощущение «наконец-то можно вздохнуть с облегчением». Таким образом, оба персонажа появляются поочередно, сменяя друг друга, пока не будет достигнута поставленная цель.

Существует ещё один, более изощрённый и сложный спо-

соб применения тактики «чёрное лицо — красное лицо»: один и тот же человек, подобно виртуозному актёру, меняет своё «лицо» в зависимости от потребностей роли. В одной и той же ситуации с одним человеком он ведет себя мягко и деликатно, а с другим — как буря; или же с одним и тем же человеком в одних обстоятельствах он ведет себя вежливо и сдержанно, а в других — становится строгим и резким.

Женщина средних лет приехала из родного города в Гуанчжоу по делам и в свободное время решила купить на улицах города несколько красивых новых нарядов. Она слышала, что на одной из пешеходных улиц товары отличаются хорошим качеством и низкими ценами. Придя туда, она убедилась, что слухи не обманывали. Одежда была не только красивой, но и стоила в разы дешевле, чем в торговых центрах. Поэтому она сразу же выбрала несколько вещей — для родных, друзей и коллег — и с радостью расплатилась с продавцом. Повернувшись, чтобы уйти, она вдруг обнаружила, что её кошелек исчез. Это сильно напугало её: в кошельке было несколько тысяч юаней! Ведь она только что доставала его, когда расплачивалась — как он мог так внезапно исчезнуть? Рядом с прилавком была только она и продавщица одежды. Женщина тщательно вспомнила, что произошло, и подумала, что, скорее всего, продавщица случайно засунула кошелек в кучу одежды.

Женщина спросила продавщицу: «Девочка, ты не видела мой кошелек?»

Услышав это, девушка рассердилась и ответила: «Хм, ты что, обвиняешь меня в краже? Тогда иди вызови полицию!»

Женщина почувствовала, что в тоне девушки что-то не так: она ведь не обвиняла её, а просто спросила, а та сразу же перевела в обиду, изменив выражение лица быстрее, чем перелистнуть страницу книги. Разве это не типичный случай, когда «чем больше пытаешься скрыть, тем больше выдаёшь»?

Женщина понимала: она одна в чужом городе, у неё нет ни родственников, ни друзей, и если она на минуту отлучится от ларька, а кошелек исчезнет, то надежды вернуть его уже не будет — и она лишится нескольких тысяч, заработанных кровным трудом! Если пойти на «жесткий» подход, это только ухудшит отношения. Поэтому она решила попробовать «мягкий» подход: улыбнувшись, она извинилась и сказала: «Я не говорила, что это ты взяла. Может, в суете ты случайно засунула кошелек в кучу одежды?» Эти слова были очень тактичными и дали девушке возможность выйти из неловкой ситуации.

Увидев, что выражение лица девушки значительно смягчилось, женщина тихо прошептала: «Девочка, я приезжая, приехала сюда в командировку по работе. Хотела купить несколько вещей в подарок, и за один раз принесла тебе несколько сотен юаней дохода. Как ты можешь так со мной поступать? Я вижу, что ты ещё совсем молодая, торгуешь на этой оживлённой и шумной улице, за месяц зарабаты-

есть несколько десятков тысяч юаней — тебе не хватает этих нескольких мелких монет, да и репутация ведь важнее всего!» Эти умоляющие слова, наставления и намеки заставили продавщицу смущённо опустить голову; очевидно, в её душе шла ожесточённая внутренняя борьба.

Чтобы сломить последний бастион сопротивления владелицы лавки, женщина продолжила: «Я — обычная наемная работница, а эти деньги — месячный прожиточный минимум для всей моей семьи! Они боялись, что я, находясь одна вдали от дома, буду тратить много денег, и дали мне их с собой. Если они просто так пропадут, как я смогу смотреть им в глаза, когда вернусь? Девочка, пожалуйста, постарайся их найти». Затем она добавила: «Я знаю, что ты добрая девочка и обязательно мне поможешь».

И действительно, владелица лавки не устояла перед настойчивыми просьбами этой женщины, воспользовалась ситуацией, немного покопалась и «нашла» кошелек в куче одежды, после чего, покраснев, передала его женщине.

«Теория масок» этой женщины средних лет раскрывает суть искусства «играть свою роль». Умение то краснеть, то хмуриться, сочетать мягкость и жёсткость, силу и гибкость, а также авторитет и добродетель — всё это позволяет ей, как выдающейся актрисе, успешно исполнять самые разные роли в обществе.

В пекинском оперном искусстве актеры наносят на лицо грим, который в зависимости от персонажа имеет определённый

ные узоры и цвета, символизирующие одобрение или порицание. Различные узоры грима отражают характерные черты персонажей. В «науке о взаимоотношениях» термины «красное лицо» и «чёрное лицо» заимствованы из названий масок пекинского оперного театра, но они гораздо сложнее упрощённых масок из оперы. Это сочетание мягкости и жёсткости, милости и авторитета, твердости и гибкости — своего рода высшее искусство «толстого чёрного».

«Чёрное лицо» открывает спектакль, а «красное лицо» — завершает его; это действительно отличный способ гибко действовать и манипулировать другими: «чёрное лицо» позволяет одновременно сдерживать гнев собеседника и чётко обозначить свою позицию. А завершение «красным лицом» — это ключевой момент и изюминка всего этого «спектакля». Искусные мастера «гуйхэй» глубоко понимают этот принцип и, чтобы избежать подобных недостатков, неизменно применяют стратегию чередования «красного» и «чёрного» лиц. Иногда двое действуют в тандеме, один играет роль «красного лица», а другой — «чёрного»; более искушенные, подобно талантливым актёрам, могут менять маски в зависимости от потребностей роли. Как говорится, нужно сочетать мягкость и жёсткость, использовать и силу, и гибкость; тактика «чёрного лица — красного лица» и заключается в том, чтобы свободно манипулировать человеческими сердцами.

Обладание в себе как «красными», так и «чёрными» чертами — вот истинный путь к успешной жизни, самозащите

и завоеванию инициативы.

10. Соблазнение оппонента

В «Учении о толстокожести и чернокожести» говорится, что человеческая природа стремится к выгоде, и все отношения в обществе неотделимы от интересов. Выгода является основной движущей силой стратегий и действий; различие заключается лишь в том, является ли она долгосрочной или краткосрочной, отдаленной или ближайшей. Именно потому, что цель — это выгода, успех становится привлекательным, и поэтому люди относятся к стратегиям с особой осторожностью, обдумывают их чрезвычайно тщательно и придумывают всё новые и новые приёмы. Поэтому в ходе переговоров не помешает использовать соблазн выгодой; даже если речь идет о весьма отдаленной выгоде, стоит только показать её алчному человеку, как можно не бояться, что он не сдастся без сопротивления.

В ходе переговоров умелое представление собеседнику аргументов, касающихся долгосрочной выгоды и перспектив, зачастую может вызвать у него сильный отклик, пробудить интерес к беседе и повысить его активность, а также в значительной степени повлиять на исход переговоров, изменить мнение и позицию собеседника, тем самым достигнув цели манипулирования им. Этот приём можно назвать «соблазном отдаленной выгоды». Если правильно применять этот переговорный приём, он иногда может давать поразительные результаты в плане манипуляции.

В одной западной стране существовала компания по производству осветительных приборов, основанная евреями. Компания находилась на стадии стартапа, сбыт продукции шёл не очень хорошо, а цены были не из низких. Её председатель правления отправился в командировку по разным регионам с целью продвижения продукции, надеясь на активное сотрудничество со стороны дистрибьюторов, чтобы лампочки, производимые их компанией, смогли завоевать рынки всех уровней.

Однажды председатель правления, будучи евреем, созвал всех дистрибьюторов, чтобы представить им новую продукцию. Он обратился к участникам переговоров со следующими словами: «После многих лет кропотливых исследований и разработок наша компания наконец-то создала этот продукт, имеющий огромную пользу для человечества. Хотя его пока нельзя назвать продуктом первого сорта — скорее второго, — я всё же прошу вас приобретать его у нашей компании по цене продукта первого сорта».

Этого председателя можно охарактеризовать как человека, в котором добродушие сочетается с хитростью, а хитрость — с добродушием. Человек с тонкой кожей не способен на такой шаг. Присутствующие, услышав слова председателя, невольно зашумели: «Эй! Неужели председатель не ошибся? Кто же захочет покупать продукт второго сорта по цене продукта первого сорта? Конечно же, сделка должна заключаться по цене второго сорта! Как он мог сказать такое?

Неужели...» Все смотрели на председателя с недоумением.

«Тогда, пожалуйста, объясните нам причину!» — агенты хотели узнать разгадку.

«Как вы знаете, в настоящее время в стране есть только одна компания, которую можно назвать первоклассной в сфере производства лампочек. Таким образом, она фактически монополизировала весь рынок: даже если она произвольно завышает цены, вам всё равно приходится покупать её продукцию, не так ли? Если бы появился продукт такого же высокого качества, но по более низкой цене, разве это не было бы для всех благом? В противном случае вам по-прежнему придётся покупать по ценам, установленным производителем.» После этих слов председателя правления все, казалось, немного поняли.

Затем председатель продолжил: «Возьмём, к примеру, бокс! Нельзя отрицать, что силу чемпиона мира Али никто не может игнорировать. Однако если бы не было соперника, который мог бы противостоять ему, этот боксёрский поединок просто не состоялся бы. Поэтому необходим соперник, обладающий равной силой и выдающимися навыками, чтобы выйти на ринг против Али — только тогда бой будет зрелищным, не так ли? Сейчас в индустрии производства лампочек ситуация такая, как если бы был только один Али, поэтому вы не проявляете никакого интереса к этой отрасли и, соответственно, не можете заработать много денег. Если бы в этот момент появился ещё один соперник, то появилась

бы возможность взаимной конкуренции. Другими словами, предлагая вам качественные новые продукты по низким ценам, вы обязательно сможете получить больше прибыли».

«Председатель, вы правы, но пока что другого Али просто нет!»

Председатель совета директоров посчитал, что настало время раскрыть карты. Он продолжил: «Думаю, роль этого другого Али я возьму на себя. Почему наша компания в настоящее время может производить только лампочки второго сорта? Знаете ли вы? Это потому, что у нашей компании недостаточно средств, и поэтому мы не можем добиться прорыва в технологиях. Если вы согласитесь помочь и будете покупать второсортную продукцию нашей компании по цене первоклассной, я смогу собрать средства и направить их на техническое обновление или модернизацию. Уверен, что в недалеком будущем наша компания обязательно сможет производить высококачественную продукцию. Таким образом, в сфере производства лампочек появится два «Али», и в условиях их острой конкуренции качество продукции, без сомнения, повысится, а цены снизятся. Когда это произойдёт, я обязательно поблагодарю вас как следует. А сейчас я лишь надеюсь, что вы поможете мне сыграть роль «конкурента Али». Надеюсь, вы будете постоянно поддерживать и помогать нашей компании преодолеть трудности. Поэтому я прошу вас приобретать продукцию второго сорта нашей компании по цене продукции первого сорта».

Едва он закончил, как бурные аплодисменты заглушили шум в зале. Речь председателя совета директоров вызвала огромный резонанс и дала отличный результат в переговорах. Дистрибьюторы сказали: ««Раньше сюда приезжали и другие, но никто никогда не говорил таких слов. Мы хорошо понимаем ваше нынешнее положение, поэтому надеемся, что вы поскорее станете звездой отрасли». Ради другого «звездного» продукта дистрибьюторы не только увеличили объемы заказов, но и были готовы покупать его по цене первоклассной продукции. Можно сказать, что эти переговоры председателя совета директоров увенчались огромным успехом.

Стимулирование выгодой — это привлечение собеседника с помощью выгодных условий; этот метод очень прямой и даёт наилучший эффект. Ценность стимулирования выгодой заключается в том, чтобы задействовать внутреннюю мотивацию собеседника, побуждая его самостоятельно контролировать и корректировать свои действия для достижения желаемого результата. В этом процессе идеальным вариантом является достижение ожидаемой другими цели за счёт мотивации самого собеседника. Именно так поступил еврейский председатель совета директоров: он указал агентам ясный путь, то есть предложил им материальное вознаграждение. Благодаря рациональному самостоятельному выбору агентов их мысли были направлены на потенциальную выгоду в будущем, и таким образом агенты один за другим под-

писали заказы. Как видно, материальное стимулирование — это также очень искусное манипулятивное искусство, основанное на принципах «толстого черного».

Все люди любят и стремятся к «выгоде» — соблазнить их выгодой, а если к этому добавить «атаковать, когда они не готовы, и действовать неожиданно», то это будет «безупречно».

Глава 2. Психологические приёмы манипуляции применение знаний в области психологии

Открыть дверь к счастливой жизни. Человеческое сердце непредсказуемо? На самом деле это просто потому, что вы не знаете, как манипулировать человеческими чувствами; страдаете от депрессии и беспокойства? Это потому, что вы ещё не овладели навыками регулирования своего психологического состояния. Любой человек в мире может оказаться в отношениях, подверженных манипуляции, когда манипулятор использует различные эмоции, слова, поступки и психологические игры, чтобы контролировать собеседника. Таким образом, в таких отношениях можно вырваться из пассивной позиции, занять доминирующее положение и влиять на других, контролируя их на психологическом уровне.

1. Эффект первого впечатления: произведите на собеседника хорошее первое впечатление

Как правило, осанка, поведение, манера речи, одежда и внешний вид человека в той или иной степени отражают его внутренние качества и другие черты личности. Поэтому при первой встрече с человеком следует уделять особое внимание своему поведению и манерам.

В нашей повседневной жизни после первой встречи лю-

ди чаще всего оценивают одежду, поведение, мимику, интонацию и воспитанность собеседника. Обычно впечатление, произведённое на собеседника при первом знакомстве, бывает особенно глубоким, и люди естественным образом используют первое впечатление для оценки человека, а также в качестве основы для дальнейшего общения.

Психологи считают, что первое впечатление — это влияние, которое оказывает на наше дальнейшее поведение и оценку впечатление, сформированное на основе информации, полученной при первом контакте. Эти внутренние или внешние факторы, если перечислить их, кажутся целым набором, но в процессе реального общения они на самом деле складываются по крупицам: возможно, всего одна фраза, одно выражение лица или непреднамеренный жест раскроют собеседнику большую часть скрытой информации о вас, и именно это определит, каким будет его первое впечатление о вас, а также решит, будет ли он продолжать с вами общаться и как именно он будет это делать.

Это и есть так называемый эффект первого впечатления. Эффект первого впечатления также называют «эффектом первого впечатления». Обычно впечатление, которое человек производит на собеседника при первом знакомстве, бывает очень сильным; люди бессознательно оценивают кого-либо или что-либо на основе этого первого впечатления, а все последующие впечатления, полученные в процессе общения с этим человеком или предметом, используются для

подтверждения первоначального впечатления.

Как же произвести на собеседника хорошее первое впечатление?

Исследования психологов показывают, что одежда оказывает значительное влияние на психику человека. Привлекательность одежды напрямую связана с формированием положительного имиджа и авторитета личности.

Настолько важна одежда человека для формирования и передачи его образа. В целом можно сказать: без уместной одежды не бывает хорошего образа.

Каждый, кто стремится к успеху и жаждет завоевать уважение, уделяет большое внимание своей одежде. «Какая одежда — такой и характер». Сознание необходимости быть опрятным формирует элегантную и спокойную манеру поведения, а потрепанная и неаккуратная одежда создает ощущение неряшливости, вульгарности и неловкости, а также отсутствия достоинства и торжественности. Наша одежда влияет на наше настроение и самооценку; любой, кто испытывал это на себе, знает об этом: новая, хорошо сидящая одежда придаёт бодрости и сияния лицу, а неудобная и грязная одежда подрывает душевное состояние и поведение человека.

Один предприниматель сказал следующее: «На что обращают внимание предприниматели при первом знакомстве в деловом мире? На самом деле, в значительной степени — на одежду. Однажды я хотел разработать новый продукт, и

один друг познакомил меня с партнером. В день встречи он был одет в костюм, под которым не было рубашки, а только свитер с круглым вырезом, и держал в руке мобильный телефон».

«Мне это сразу показалось нелепым. Подумайте сами: костюм — это очень формальная одежда, а он надел к нему футболку с круглым вырезом и держал в руке мобильный телефон — типичный образ новоиспеченного богача. Я тут же решил, что не буду с ним сотрудничать. Позже друг сказал: „Он действительно очень богат, а тебе как раз нужны деньги“. Я ответил: «Да, мне нужны деньги — это правда, но главное — это сам партнер. Если он вкладывает деньги, он должен участвовать в процессе, управлять и принимать решения вместе со мной. Его уровень напрямую влияет на мой бизнес, поэтому я не выберу его».

Шекспир говорил: «Одежда — это визитная карточка человека», и это утверждение признано во всём мире. Многие люди часто подвергаются критике из-за своей неподобающей одежды. На первый взгляд, судить о человеке только по его одежде кажется несколько поверхностным и опрометчивым, но опыт снова и снова доказывает: одежда действительно является одним из критериев, по которым можно оценить вкус и чувство собственного достоинства человека. Стремящиеся к успеху люди должны подходить к выбору одежды так же тщательно, как к выбору спутника жизни. Старинная пословица гласит: «По твоим спутникам я могу судить, какой ты

человек». Один философ также сказал мудрые слова: «Покажите мне всю одежду, которую женщина носила за всю свою жизнь, и я напишу о ней биографию».

Высокие идеалы, активный и здоровый образ жизни и сама работа несовместимы с небрежностью в личной гигиене. Молодой человек, пренебрегающий гигиеной, будет пренебрегать и своим духом и очень скоро полностью деградирует.

В любом случае, уместная одежда приносит пользу и не причиняет вреда. Ощущение от ношения хорошо сидящей одежды поднимает настроение. Какой бы сильной ни была ваша сила воли, вы все равно подвержены влиянию окружающей среды. Если вы неряшливо одеты, не ухаживаете за собой, ваша комната в беспорядке, а вы ведете себя небрежно, то очень скоро обнаружите, что ваши мысли стали притупленными, расслабленными и ленивыми, став такими же неряшливыми и беспорядочными, как и ваше тело, лишенными жизненной силы. Напротив, когда вы озабочены, плохо себя чувствуете и не настроены на работу, вместо того чтобы лежать в пижаме в постели, ничего не делая, примите горячий душ или посетите сауну, а затем наденьте новую одежду и тщательно приведите себя в порядок, как будто собираетесь на торжественный банкет — и вы почувствуете, что преобразились до неузнаваемости. Еще до того, как вы закончите одеваться, ваша печаль и уныние, скорее всего, исчезнут без следа, а ваш душевный настрой полностью обновится.

Образ — это не просто понятие, связанное с одеждой и внешностью, а комплексная, всесторонняя характеристика, сочетание внешнего и внутреннего, впечатление, которое постоянно меняется.

Стояние, ходьба, сидение — все это, хотя и простые движения, но их важность превосходит даже высокое мастерство в танце. Некоторые люди, появляясь на публике, выглядят скованно; садясь, они неестественно вытягивают тело, выглядя крайне неряшливо. Те же, кто по натуре прямолинейны и ни о чем не беспокоятся, с головой опускаются на стул, перенося на него весь вес тела. Такие движения вызывают неодобрение даже у самых близких друзей и родственников.

Правильная осанка при сидении должна подкрепляться хорошим настроением. Судя по внешнему виду, такая осанка не требует прикладывания всех сил, а предполагает расслабленное сидение; это не застывшая неподвижная поза, а совершенно естественное движение. Вы, наверное, сможете это сделать! Если нет, то следует как можно больше практиковаться, чтобы приблизиться к идеальной осанке.

Такие, казалось бы, незначительные движения оказывают глубокое притяжение как на женские, так и на мужские сердца. То же самое касается и рабочей среды. Нам хорошо известно, как изящная осанка способна тронуть сердца многих людей.

Имидж содержит в себе огромное количество информации: он включает в себя вашу одежду, речь и поведение,

манеры, уровень воспитания, образ жизни, уровень знаний, происхождение, место проживания, марку автомобиля, круг общения и многое другое. Все это четко определяет вас — без слов, но точно рассказывает вашу историю: кто вы, каково ваше социальное положение, как вы живете, есть ли у вас перспективы развития... Комплексность имиджа и богатство его содержания дают нам широкое поле для маневра в формировании образа успешного и состоятельного человека.

В реальной жизни осознанное использование эффекта первого впечатления может помочь нам успешно налаживать межличностные отношения.

В течение жизни мы сталкиваемся со многими важными «первыми раз», а значит, и со многими первыми впечатлениями, к которым нужно относиться с особой внимательностью. Например, при поиске работы — первая встреча с рекрутером; когда просим кого-то об услуге — первый визит; при устройстве на работу — первая встреча с коллегами; при поиске партнера — первое свидание... Поэтому все «первые разы» очень важны. В узком смысле это касается успеха при поиске работы или достижения поставленной цели; в более широком смысле — того, удастся ли построить карьеру так, как вы того хотите, и будет ли брак счастливым.

Поэтому в реальных взаимоотношениях необходимо уделять особое внимание «осторожному началу» и стремиться произвести на собеседника хорошее первое впечатление.

Это очень поможет вам в дальнейшем влиять на других.

Как правило, впечатление, которое человек производит на собеседника при первом знакомстве, бывает очень сильным. Люди бессознательно оценивают кого-либо или что-либо на основе первого впечатления, а все последующие впечатления, полученные в процессе общения с людьми или вещами, используются для подтверждения этого первого впечатления.

2. Эффект «холодной и горячей воды»: уменьшение ожиданий собеседника

Психологи считают, что когда человек не может сразу подать другому «горячую воду», ему стоит сначала подать «холодную воду», а затем «теплую». В таком случае даже эта «теплая вода» получит от собеседника положительную оценку.

Представим, что перед нами стоит стакан с теплой водой, температура которой остается неизменной, а также стакан с холодной и стакан с горячей водой. Если сначала опустить руку в холодную воду, а затем вынуть ее и опустить в теплую, то теплая вода покажется заметно более теплой; если же сначала опустить руку в горячую воду, а затем в теплую, то теплая вода покажется заметно более прохладной. Фактически это и есть эффект «холодной и горячей воды».

С психологической точки зрения использование эффекта холодной и горячей воды для получения положительной оценки со стороны других является основой для завоева-

ния авторитета в обществе. В жизни неизбежно бывают моменты, когда что-то идет не так, как хотелось бы; неизбежно бывают случаи, когда мы невольно причиняем боль другим; неизбежно бывают ситуации, когда мы критикуем других и когда нас критикуют. В таких ситуациях, если поступить неправильно, мы ухудшаем свой имидж в глазах окружающих, что не только мешает общению, но и не позволяет завоевать дружбу. Однако если мы умело используем «эффект холодной и горячей воды», результат будет совершенно иным.

Один сотрудник профсоюза подал руководству винодельческого завода письменное требование от имени членов профсоюза с просьбой о повышении заработной платы. Через неделю руководство пригласило его на переговоры по новому трудовому договору.

К его удивлению, с самого начала руководство подробно ознакомило его с показателями продаж и затратами, а менеджер уделил много времени обсуждению финансовых перспектив на следующий год.

Такое необычное начало затруднило ему ответ. Чтобы выиграть время на обдумывание стратегии, он взял лежавшие на столе материалы для встречи и стал их просматривать. Самым верхним документом было его письменное требование.

Прочитав её, он вдруг всё понял. Оказалось, что его секретарь допустила ошибку при наборе текста: вместо требования повысить зарплату на 12 % она набрала 21 % (а он

сам рассчитывал урегулировать вопрос повышением на 7 %). Неудивительно, что руководство завода раздуло из мухи слона.

Теперь, имея чёткое представление о ситуации, он молча наблюдал, какое предложение выдвинет руководство после печальной речи о тяжёлом положении завода. Как и следовало ожидать, руководство предложило повышение зарплаты на 12 %. В результате переговоров была достигнута договоренность о повышении зарплаты на 15 %, что на 8 процентных пунктов превышало его ожидания.

Это действительно удивительный переговорный приём: завышенные исходные условия значительно снижают ожидания собеседника, в результате чего он без колебаний соглашается на компромиссный вариант. Такой переговорный приём может сыграть огромную роль в деловых переговорах.

Поэтому можно сказать, что в деловой борьбе, если сначала дать собеседнику почувствовать вкус «холодной воды», его ожидания уменьшатся, и он будет рад полученной «теплой воде». В межличностных отношениях, если в решающий момент или даже в повседневной жизни собеседник будет в хорошем настроении, что же тогда будет невозможно сделать, какую же сложную битву нельзя будет выиграть?

Подводя итог, можно сказать, что «эффект холодной и теплой воды» в деловой борьбе, уменьшая ожидания собеседника, играет три важных роли; однако, если ожидания собеседника увеличатся, возникнут три негативных по-

следствия. В межличностном общении следует всячески избегать появления этих негативных последствий. В общем, только сохраняя разумные и обоснованные ожидания, а также последовательность в своих суждениях, человек может правильно оценивать себя и окружающий мир.

Выдвигая требования, превышающие ожидания, можно помочь себе достичь изначально поставленной цели; заранее озвучивая самый худший сценарий, можно повысить степень готовности собеседника принять предложение. Все это основано на использовании психологического контраста между прошлым и настоящим и применении психологического эффекта «холодной и горячей воды» для достижения успеха в деловой сфере.

3. Эффект ореола

Эффект ореола впервые был описан известным американским психологом Эдвардом Сандейком в 20-х годах XX века. Он считал, что люди, формируя представление о других и вынося суждения, зачастую исходят лишь из отдельных деталей, на основе которых создают общее впечатление, то есть часто делают выводы на основе отдельных черт. Если человека считают хорошим, он оказывается в окружении позитивного ореола и наделяется всеми хорошими качествами; если же человека считают плохим, он оказывается в окружении негативного ореола и считается обладателем всевозможных плохих качеств. Это похоже на кольцо, появляющееся вокруг Луны в канун ветреной погоды (лунный ореол),

хотя на самом деле это кольцо — не что иное, как расширение лунного света. Исходя из этого, Сандейк дал этому психологическому явлению точное название «эффект ореола», также известное как «эффект ореола».

Психолог Дейн провёл следующий эксперимент. Он показал испытуемым несколько фотографий, на которых были изображены люди: одни — очень харизматичные, другие — нехаризматичные, а третьи — средние по харизме. Затем испытуемым предложили оценить этих людей по чертам, не связанным с харизмой. Результаты показали, что испытуемые приписывали харизматичным людям больше идеальных личностных качеств, таких как доброжелательность, хладнокровие, коммуникабельность, чем нехаризматичным.

Эффект ореола проявляется не только в том, что людей судят по внешнему виду, но и в том, что по одежде определяют их статус и характер, а по первому разговору — таланты и нравственные качества. Особенно ярко этот эффект проявляется при оценке малознакомых людей.

В «Цзичжи Тунцзянь: Хань» (Записки о правлении династии Хань) говорится: генерал Пан Мэн из Восточной Хань, отвечавший за борьбу с врагами, внешне был вежливым и скромным человеком, часто обсуждал государственные дела с Лю Сю, и император Гуанву очень доверял ему.

Император Гуанву говорил другим: «Тот, кому можно доверить опеку над шестифутовым сиротой и поручить сто жизней, — это Пан Мэн». Из этого видно, насколько импе-

ратор Гуанву Лю Сюй полагался на Пан Мэна. Однажды император Гуанву Лю Сюй приказал ему вместе с великим генералом «Хуя» Гай Янем атаковать короля Хайси Дун Сяня. Поскольку указ был направлен только Гай Яню, Пан Мэн внезапно заподозрил неладное и, почувствовав себя неуверенно, поднял восстание. Узнав об этом, Лю Сюй пришёл в ярость, почти сойдя с ума, и лично возглавил большую армию для подавления восстания Пан Мэна, после чего казнил его в городе Юэцзю. Император Гуанву, полагаясь лишь на общее впечатление, ошибся в оценке характера Пан Мэна.

Это результат «эффекта ореола». Поскольку люди легко подвержены влиянию этого эффекта, они зачастую еще не имеют глубокого понимания того или иного человека, то есть находятся на стадии ощущений и восприятия, и поэтому легко поддаются влиянию поверхностности и частичности ощущений, а также избирательности восприятия, в результате чего их представление о человеке сосредоточено исключительно на некоторых внешних чертах. Между некоторыми чертами характера или внешними признаками нет внутренней связи, но мы склонны связывать их между собой, утверждая, что наличие одной черты обязательно влечет за собой наличие другой, и таким образом внешняя форма затмевает внутреннюю сущность. Например, человек с величественной внешностью не обязательно является добродетельным и честным; а человек с улыбкой на лице не обязательно добр и сердечен. Простое соединение этих разных качеств приво-

дит к тому, что общее впечатление неизбежно будет поверхностным.

С точки зрения психологии, причина формирования эффекта ореола связана с целостностью, присущей нашему восприятию отдельных признаков. Воспринимая объективные вещи, мы не воспринимаем отдельные свойства или части объекта восприятия изолированно, а всегда склонны воспринимать объект, обладающий различными свойствами и частями, как единое целое; это происходит потому, что различные свойства и части объекта восприятия органично связаны в один сложный стимул. Например, «страстный» человек, как правило, более приветлив и дружелюбен, обладает чувством юмора, готов помогать другим и с ним легко общаться; в то время как «холодный» человек более замкнут, консервативен, не любит просить о помощи и с ним сложнее общаться.

Таким образом, как только у кого-то появляется одна ключевая черта — «страстность» или «холодность» — мы естественным образом дополняем её другими связанными с ней чертами. Кроме того, с точки зрения структуры личности, различные черты характера у каждого конкретного человека всегда взаимосвязаны и взаимно обуславливают друг друга. Например, человек, обладающий такими чертами характера, как храбрость, честность и непокорность перед насилием, зачастую также проявляет в общении с людьми открытость и искренность, смелость и решительность, а внешне выглядит

достойно и величественно, искренне и естественно. А человек, обладающий такими чертами характера, как эгоизм, корыстолюбие, склонность притеснять слабых и бояться сильных, в других аспектах будет проявлять лицемерие и коварство, несоответствие слов и поступков, либо льстивость и подхалимство, либо высокомерие и деспотизм. Эти черты также найдут отражение в его манерах и мимике. Таким образом, люди могут как судить о внутреннем мире по внешнему виду, так и обобщать внутренние черты характера, вынося оценку внешнему виду. Так возникает эффект ореола.

С когнитивной точки зрения эффект ореола заключается в том, что мы делаем выводы о сущности или всех чертах объекта, основываясь лишь на отдельных его признаках, что является весьма односторонним подходом. Поэтому в межличностном общении мы должны напоминать себе, чтобы не поддаваться влиянию эффекта ореола со стороны других людей и не попадать в ловушку этого явления.

Если человека заклеят как «хорошего», он окажется в ореоле позитивных и утвердительных оценок, и ему будут приписывать все хорошие качества; если же человека заклеят как «плохого», он окажется в ореоле негативных и отрицательных оценок, и его будут считать обладателем всевозможных плохих качеств.

4. Эффект противоположного пола: дела идут гладко

Эффект противоположного пола означает, что в межлич-

ностных отношениях контакты с представителями противоположного пола порождают особую взаимную притягательность и стимулирующее воздействие, позволяя испытать непередаваемые чувства, что обычно оказывает положительное влияние на деятельность и обучение человека.

«Эффект противоположного пола» — это широко распространенное психологическое явление, которое особенно ярко проявляется среди подростков. Оно заключается в том, что при участии представителей обоих полов в каких-либо мероприятиях участники, как правило, испытывают большее удовольствие, работают с большим энтузиазмом и достигают лучших результатов, чем при участии только представителей одного пола. Это объясняется тем, что при участии представителей противоположного пола в мероприятии удовлетворяется потребность в психологическом сближении между ними, что дарит людям разную степень удовольствия и пробуждает внутреннюю активность и творческий потенциал. Когда мужчины и женщины работают вместе и решают проблемы, всё проходит более гладко — именно об этом говорится в пословице: «Мужчина и женщина вместе — работа не в тягость».

Феномен «эффекта противоположного пола» проявлялся даже в процессе освоения человечеством космоса. Во время космических полётов у 60,6 % космонавтов возникает «космический синдром», проявляющийся такими симптомами, как головная боль, головокружение, бессонница, раздражи-

тельность, тошнота, подавленное настроение и т. д., причём никакие лекарства не помогают. В чем же причина? Несколько лет назад австралийские ученые, проводившие экспедицию в Антарктиде, также заболели этой странной болезнью: по ночам они страдали от бессонницы, а днем чувствовали себя ошеломленными; несмотря на применение множества методов, вылечить их не удалось. В результате исследований был сделан вывод, что «причиной является отсутствие смешанных по половому признаку групп, то есть серьезный дисбаланс в соотношении полов, приводящий к недостатку запахов противоположного пола». Поэтому известный американский доктор медицины профессор Гарри предложил НАСА включать в состав каждого космического полета одну здоровую и привлекательную женщину. Кто бы мог подумать, что этот простой прием позволил легко решить проблему, мучившую космонавтов.

Исследуя реальную жизнь, психологи также обнаружили, что в рабочей среде, где присутствуют только мужчины или только женщины, несмотря на превосходные условия, соблюдение санитарных норм и высокую степень автоматизации, как мужчины, так и женщины подвержены усталости, а эффективность их работы остается низкой.

«Эффект противоположного пола» обычно проявляется особенно ярко у молодых мужчин и женщин. Это связано с тем, что молодые люди, по мере физического и психического созревания, находятся в периоде близости, увле-

чения и стремления к противоположному полу, из-за чего часто невольно переключают своё внимание на представителей противоположного пола. Они эмоционально стремятся к общению с противоположным полом, чтобы открыть себя, совершенствоваться и понять других, тем самым испытывая глубокую эмоциональную привязанность и жаждая одобрения со стороны противоположного пола для повышения уверенности в себе. Они уделяют особое внимание и заботятся о том, как их оценивает противоположный пол, и при этом не упускают возможности проявить себя перед представителями противоположного пола. Например, мужчины изо всех сил стараются продемонстрировать свою мужественность, решительность и элегантность, а женщины — сделать себя как можно более красивыми, нежными, полными энергии и очарования. Чтобы создать перед противоположным полом идеальный образ, они прилагают все усилия, чтобы хорошо справляться с делами и в полной мере проявить свои таланты, чтобы вызвать уважение и внимание противоположного пола. Это и есть «эффект противоположного пола» в межличностном общении.

Есть такая забавная история.

Пожилой мужчина не мог поднять тяжёлую вещь, которую держал в руках, и попросил о помощи молодого парня, стоявшего на обочине дороги. Парень отвернулся, сделав вид, что ничего не видит и не слышит. Старик обратился за помощью к мужчине средних лет. Тот нахмурился, но то-

же остался равнодушным. Эту сцену случайно заметила молодая, красивая и добросердечная девушка. Тогда она взяла вещи старика и спросила у тех двух мужчин, не могли бы они помочь. Оба сразу же улыбнулись и даже стали перебивать друг друга, стремясь оказать добро. Пока они спорили, девушка сказала старику: «Старик, раз эти два доброжелателя готовы вам помочь, я больше не буду вас сопровождать». Сказав это, она ушла. Оба мужчины в тот же миг ошеломились и лишились сил нести вещи.

Хотя приведенный выше пример и носит юмористический характер, в повседневной жизни притяжение противоположных полов является широко распространенным психологическим явлением. Наверное, каждый из нас испытывал следующее: когда собираешься встретиться с представителем противоположного пола, особенно с человеком примерно твоего возраста, всегда стараешься одеться по-особенному и уделяешь особое внимание своему внешнему виду. Во время групповых мероприятий, если в компании присутствуют только мужчины или только женщины, обстановка выглядит скучной и безжизненной. А если к ним присоединяются представители противоположного пола, мероприятие не только становится более оживленным, но и наполняется горячей атмосферой.

Более того, использование психологического эффекта притяжения противоположного пола может способствовать более плавному решению дел.

Г-жа Ван — менеджер отдела по связям с общественностью в одной компании. У неё обширные связи, и она всегда добивается успеха, принося компании выдающиеся заслуги. Когда в компании возникла острая нехватка сырья, сотрудники отдела материально-технического обеспечения бегали по всем инстанциям, но постоянно наталкивались на препятствия, а г-жа Ван, выехав на переговоры, вскоре решила проблему без особых усилий. В компании возникли серьезные проблемы с оборотными средствами, и ей срочно потребовался кредит; генеральный директор метался как муравей на раскаленной сковороде. И снова г-жа Ван, не зная отдыха, бегала по банкам и в итоге сумела получить кредит на сумму более миллиона юаней. Благодаря этому г-жа Ван пользовалась большим уважением руководства, а её зарплата и премии постоянно увеличивались. Некоторые пытались выявить секрет успеха г-жи Ван и обнаружили, что помимо ясного ума, ловкости речи, обширных знаний и жизненного опыта, а также гибкости в общении с людьми, большую роль играли её стройная фигура и изящная внешность.

Причина успеха госпожи Ван заключается главным образом в том, что современное общество по-прежнему остается обществом, в котором мужчины занимают доминирующее положение, и при решении дел за пределами офиса приходится иметь дело в основном с мужчинами, а когда на переговоры выходит женщина, дела идут гладче — это и есть так называемый «эффект противоположного пола». Это явление

основано на принципе притяжения противоположных полов. Люди, как правило, проявляют больший интерес к представителям противоположного пола, особенно к тем, кто обладает привлекательной внешностью и корректными манерами в разговоре и поведении; женщины в этом отношении не являются исключением, просто у них это проявляется не так явно, как у мужчин в отношении женщин. Иногда, чтобы привлечь внимание противоположного пола, мужчины особенно любят демонстрировать свои достоинства в присутствии женщин — это тоже проявление «эффекта противоположного пола».

При обращении к кому-либо с просьбой «эффект противоположного пола» является широко распространенным психологическим явлением, однако степень его проявления у всех различна: у одних он проявляется довольно явно, у других — более сдержанно, а у третьих приводит к результатам, противоположным ожидаемым. Понимание и учет существования этого эффекта будут способствовать успешному решению поставленных задач.

Современное общество по-прежнему остается обществом, в котором мужчины занимают доминирующее положение; при решении дел за пределами дома приходится в основном иметь дело с мужчинами, и если это делает женщина, дело идет гладче — это и есть так называемый в психологии «эффект противоположного пола».

5. Тщеславие — это глубоко скрытое чувство неуве-

ренности

Тщеславие — распространенное психологическое состояние, поскольку оно связано с самоуважением. В психологии считается, что тщеславие — это чрезмерное проявление самоуважения, аномальная социальная эмоция, проявляющаяся с целью получения почестей и привлечения всеобщего внимания. Тщеславие может возникать, когда самоуважение ущемляется или находится под угрозой.

Тщеславие направлено на то, чтобы привлечь внимание окружающих и удовлетворить своё так называемое самоуважение. Поэтому, стремясь проявить себя, люди часто прибегают к хвастовству, преувеличениям и даже театральным приёмам, чтобы привлечь к себе внимание.

Согласно сообщениям, в одном из городов произошло громкое дело о краже, виновниками которой стали двое студентов. Стремясь к материальным удовольствиям и желая похвастаться перед однокурсниками, движимые тщеславием, они похитили из собственного дома 100 000 юаней и за три дня потратили все деньги.

Они покупали одежду известных брендов, обедали в элитных ресторанах, останавливались в роскошных отелях, а также специально арендовали автомобиль, чтобы разъезжать по городу, наслаждаясь жизнью и хвастаясь — это был настоящий разгул роскоши.

Одного из студентов звали Чжан Идэ. На самом деле его семья жила небогато: отец, потеряв работу, занялся мелким

бизнесом, а мать всегда страдала слабым здоровьем, поэтому Идэ с детства практически не знал материнской любви.

Несмотря на тяжелые семейные обстоятельства, отец никогда не позволял Иде испытывать лишения в повседневной жизни: все, что было у других детей, было и у Иде. Он считал, что ребенку и так не хватает материнской любви, и если он ещё и в материальном плане будет уступать другим, это будет слишком жалко. Поэтому отец обычно экономил на себе, но никогда не отказывал Иде в том, о чём тот просил, благодаря чему среди сверстников Иде всегда выглядел «с ветерком», и этим он очень гордился.

К тому же с начальной школы до средней Иде постоянно показывал отличные успехи в учебе, и в глазах отца и учителей он всегда оставался хорошим ребенком.

Однако с тех пор, как Иде поступил в старшую школу, ситуация сильно изменилась.

Материальное положение его одноклассников по старшей школе сильно отличалось от положения его одноклассников из средней и начальной школы. Родители нынешних одноклассников — люди с высоким доходом, тратящие деньги как воду; дети носят брендовую одежду и пользуются элитными вещами. По сравнению с ними Идэ выглядел очень убого, и его прежнее чувство превосходства исчезло без следа.

В результате у Иде возник серьёзный психологический дисбаланс: он не хотел отставать от других, поэтому каждый

раз, возвращаясь домой, просил у отца много денег, чтобы удовлетворить своё тщеславие. Сначала отец всегда щедро давал ему деньги, но со временем ему стало действительно не по карману, и он несколько раз отказывал сыну.

Идэ понял, что отец больше ничего не может ему дать, и у него зародилась коварная мысль: «Почему у меня не может быть того, что есть у других? Это несправедливо».

Под влиянием этих мыслей Идэ начал воровать деньги у одноклассников; несколько раз ему удавалось оставаться незамеченным, что ещё больше укрепило его уверенность в том, что ему повезёт. Под соблазном денег он всё глубже погружался в преступление, пока, в конце концов, не совершил преступление вместе с другим одноклассником, не был пойман полицией и не понёс наказание по закону.

«Дело Иде» заставляет задуматься: почему он превратился из послушного и разумного ребёнка в преступника? Это не может не вызвать у людей глубоких размышлений.

Тщеславие — это психологический недостаток человека, неблагоприятная психологическая реакция, наносящая огромный вред человеку. Люди с сильным тщеславием часто рассматривают славу и богатство как внутреннюю движущую силу, определяющую их поступки; они всегда действуют в зависимости от того, как их оценивают окружающие, никогда объективно не учитывают реальные потребности, думают только о репутации и всегда стремятся произвести впечатление на других. Подумайте: если человек всю

жизнь думает только о том, чтобы произвести впечатление на окружающих, и с трудом зарабатывает на жизнь лишь для того, чтобы выплачивать кредиты за квартиру и машину, какой тогда смысл в такой жизни? Если человек живет только для того, чтобы хвастаться перед другими, какой тогда смысл в его жизни?

Психологи говорят нам: в основном это проявление тщеславия. В глубине души тщеславие — это чувство неуверенности. Тщеславие — это всего лишь компенсаторный механизм, с помощью которого человек, стремясь к роскоши, пытается скрыть свои психологические недостатки. Внешне человек стремится сохранить лицо, притворяется богаче, чем есть на самом деле, но внутри чувствует пустоту. С одной стороны, до достижения цели он мучается из-за своего неудовлетворительного положения; с другой — даже достигнув цели, он боится, что его истинное лицо будет разоблачено. Если человек вечно мучается этим противоречием, его душа всегда будет страдать, и о счастье не может быть и речи.

Тщеславный человек презирается мудрецами, восхищает глупцов, почитается льстецами и находится в рабстве у самого себя.

6. «Диета голодания»: откладывание удовлетворения желаний ребенка

С точки зрения психологии каждый человек особенно ценит то, что дается ему нелегко — это особенность человеческой натуры, и дети не являются исключением.

У одной моей подружки муж учился в аспирантуре в США, а она жила в Китае одна с сыном. Поскольку мужа не было рядом, а ей самой часто приходилось уезжать в командировки, ей пришлось отдать своего сына Сяомина, который тогда учился в начальной школе, на попечение бабушки. В вопросах воспитания сына у неё было к свекрови только одно требование: «Ни в коем случае не балуйте его и не тратьте на него деньги, если это не обязательно».

Однажды свекровь позвонила и сказала: «Твой брат нанял репетитора, чтобы его дочь училась каллиграфии. Сяоминь тоже хочет учиться. Может, я оплачу ему часть занятий, чтобы они учились вместе?» Моя подружка не согласилась. Через несколько дней её мать снова позвонила и сказала: «Мне кажется, внук действительно хочет учиться — каждый раз, когда сестра занимается каллиграфией, он тайком прислушивается за дверью». Но даже несмотря на это, моя подружка всё равно не согласилась.

В третий раз сын моей подружки сам позвонил ей и, плача и с обидой в голосе, сказал: «Во дворе так много детей учатся каллиграфии, я тоже хочу учиться, но учительница моей сестры не разрешает мне посещать занятия. Мама, пожалуйста, позволь мне учиться, я обязательно буду стараться, я обязательно буду писать лучше всех других детей». На этот раз моя подружка согласилась, сказав, что, по её словам, «настал подходящий момент».

Тогда она попросила свекровь оплатить за сына обучение,

и мальчик начал заниматься каллиграфией. Ребёнок учился с особой усердностью, занимался очень самосознательно и не нуждался в напоминаниях со стороны взрослых. Постепенно большинство детей из двора, занимавшихся каллиграфией, бросили занятия, а он продержался до конца и получил сертификат.

У моей подруги очень хорошее материальное положение, но в вопросах воспитания сына она всегда прибегала к такой «терапии голода». Её сын сейчас учится в Пекинском университете: он не только отлично учится, но и прост, добр и всегда готов помочь другим. Говоря о своём «умении воспитывать детей», подруга всегда любит повторять одну фразу: «Только то, что даётся с трудом, человек умеет ценить. Это касается даже маленьких детей, поэтому нужно давать им возможность сталкиваться с небольшими трудностями — слишком гладкий путь не приносит пользы».

Эту простую истину понимают многие, но часто её игнорируют.

Теоретик и психолог доктор Эриксон считает, что когда потребности ребёнка удовлетворяются, он начинает доверять окружающим; в противном случае он теряет доверие к себе и другим. Иными словами, удовлетворение обоснованных потребностей ребёнка способствует развитию его чувства доверия и уверенности в себе. На самом деле, с появлением всё большего количества новых и интересных игрушек, всё более разнообразных развлекательных мероприя-

тий, всё более высокого уровня материального благосостояния каждая потребность ребёнка своевременно удовлетворяется... Но почему всё больше детей становятся настолько равнодушными к ощущению счастья?

Это происходит потому, что родители, слепо удовлетворяя все требования ребёнка, на самом деле снижают его чувство счастья. Очевидно, что опека и постоянное удовлетворение со стороны родителей означают для ребёнка лишь то, что он может получить всё, не прилагая никаких усилий. Когда ребёнок выдвигает требование, родители немедленно его удовлетворяют, формируя у него привычку, что на все его просьбы обязательно пойдут навстречу, что приводит к уязвимости его психики и неспособности выдерживать удары судьбы. Напротив, если отложить выполнение просьбы, у ребенка появляется ощущение, что это «далось нелегко», и в процессе ожидания укрепляется его психологическая устойчивость. Поэтому мы можем отложить удовлетворение просьб ребенка — даже если это обоснованные просьбы — и не всегда выполнять их сразу, чтобы ребенок, испытав ожидание, особенно ценил то, что ему далось нелегко.

Каждый человек особенно ценит то, что дается нелегко. Если применять такой подход к воспитанию, ребенок обязательно добьется хороших результатов, опираясь на свои интересы.

7. Эффект близости

Так называемый эффект близости означает, что в про-

цессе общения люди часто чувствуют себя более близкими друг к другу из-за наличия определённых общих черт или сходств. Такая близость порождает у обеих сторон чувство близости, что, в свою очередь, способствует дальнейшему сближению и взаимопониманию.

Говоря более подробно, у каждого человека есть определённая психологическая установка. Под психологической установкой понимается сформировавшаяся у человека за определённый период времени психологическая тенденция, обладающая определённой направленностью. То есть под влиянием прошлого опыта человек обычно находится в состоянии психологической готовности, что придаёт ему определённую направленность и сосредоточенность в процессе познания и решения проблем.

В целом, в процессе межличностного общения и познания психологические установки людей можно условно разделить на две формы: утвердительные и отрицательные. Первые в основном проявляются в симпатии к собеседнику и его положительной оценке, вторые — в антипатии к собеседнику и его отрицательной оценке.

В межличностном общении у людей часто наблюдается склонность с большей готовностью сближаться с теми, кто им более близок. Под «более близкими людьми» здесь обычно подразумеваются те, с кем у них есть определённые общие черты. Эти общие черты могут заключаться в родственных связях, брачных узах, географической близости, учеб-

ных связях или профессиональных связях; это могут быть стремления, интересы, увлечения, общие интересы, а также принадлежность к одной группе или организации. Обычно мы называем таких более близких людей «своими».

Несомненно, при прочих равных условиях психологическая установка людей по отношению к «своим» зачастую носит положительный характер, а эффективность взаимодействия между «своими» становится более заметной. Поэтому в процессе общения обе стороны должны стремиться создавать условия для формирования общих точек соприкосновения, чтобы таким образом обе стороны оказались в ситуации, когда они воспринимают друг друга как «своих».

В истории есть такая история: однажды разразилась саранчовая эпидемия. Чтобы покончить с ней и защитить урожай простого народа, император Тайцзун из династии Тан устроил грандиозный ритуал жертвоприношения Небу, а затем на глазах у всех проглотил саранчу и с глубоким волнением воскликнул: «Небо! Пусть насекомые съедят моё сердце и печень, только не трогайте урожай простого народа!» Услышав это, народ воскликнул: «Ах! Император — один из нас!» Все жители страны были так тронуты этим событием, что у них на глазах навернулись слёзы. Когда народ праздновал богатый урожай, император Тайцзун снова посетил одну крестьянскую семью, попробовал их еду, чтобы показать, что разделяет радость народа, и это также заставило людей почувствовать, что сердца императора и народа бьются в уни-

сон.

Когда правитель и народ достигают такого состояния, в котором они разделяют и радости, и горести, правитель неизбежно завоевывает поддержку народа, что, в свою очередь, гарантирует процветание и мощь государства, а также мирную и благополучную жизнь народа на протяжении всего его правления.

Из этого видно, что в межличностном общении, если вы сможете заставить собеседника воспринимать вас как «своего», вам будет гораздо легче сформировать у него положительную психологическую установку, что, в свою очередь, облегчит ему обнаружение и подтверждение тех ваших качеств, которые заслуживают одобрения и вызывают у него симпатию. Всё это, в свою очередь, ещё больше укрепит и углубит вашу уверенность в том, что вы заслуживаете симпатии, а также укрепит и углубит уже существующую положительную оценку, которую собеседник даёт вам. Под влиянием этой психологической установки взаимоотношения и восприятие между «своими» неизбежно превосходят по глубине, широте, мотивации и результативности взаимоотношения и восприятие между «не своими». Из этого следует, что в общении и восприятии «своих» утвердительная психологическая установка играет определенную роль, и это часто становится одним из приемов манипулирования людьми.

В реальной жизни мы часто предпочитаем дружить с теми, кто разделяет наши устремления, имеет общие интере-

сы или принадлежит к той же группе или организации, что и мы.

8. Эффект соседства

В «Южной истории» записана такая история: некий Сун Цзия, желая обзавестись хорошим соседом, был готов заплатить очень высокую цену за дом и купил его. Кто-то сказал, что это слишком дорого. Но господин Сун ответил: «Не дорого. 1 миллион юаней — это за дом, а 10 миллионов — за соседа». Почему господин Сун не пожалел таких денег, чтобы обзавестись хорошим соседом? Потому что он понимал: иметь хороших соседей — все равно что обзавестись надежными помощниками.

В жизни часто встречаются ситуации, когда «кто ближе к воде, тот раньше добирается до луны». Это явление в психологии называется «эффектом соседства». Психологи провели эксперимент, посвящённый «эффекту соседства».

В 1950-х годах американские социальные психологи провели исследование 17 жилых корпусов для студентов-супругов в Массачусетском технологическом институте. Это были двухэтажные здания, в каждом из которых было по 5 квартир. Распределение жильцов по квартирам было чисто случайным: когда старый жилец выселялся, на его место заселялся новый, поэтому процесс носил случайный характер. В ходе исследования всем домовладельцам был задан вопрос: «Кто из соседей в этом жилом комплексе является вашим самым близким соседом, с которым вы часто общаетесь?»

Результаты статистики показали, что чем ближе соседи жили друг к другу, тем чаще они общались и тем ближе были их отношения. На одном этаже вероятность общения с соседом по соседней квартире составляет 41 %, с соседом через одну квартиру — 22 %, а с соседом через три квартиры — всего 10 %. Даже если между квартирами находится несколько домов, фактическое расстояние увеличивается ненамного, но степень близости отношений значительно меняется.

Из этого видно: чем чаще вы общаетесь с человеком, тем ближе ваши отношения. Поэтому один психолог однажды пошутил: «Если вы хотите завоевать девушку, ни в коем случае не пишите ей письма каждый день, потому что она может влюбиться в почтальона».

Поэтому, чтобы установить близкие отношения с людьми, нам нужно проявлять инициативу, чаще общаться и поддерживать контакты. С каждым новым контактом впечатление, которое вы производите на других, становится все глубже. Зачастую это также является одним из способов влиять на людей.

Ван Ли с детства жила в многоквартирном доме и привыкла к спокойной жизни, но после замужества переехала в дом с внутренним двором и почувствовала себя очень не в своей тарелке. В этой обстановке было слишком шумно: кричали взрослые, шумели дети — тишины не было ни на минуту.

Однажды соседи начали строительство дома, из-за чего и без того тесный двор стал ещё теснее. Ван Ли очень разо-

злилась, вышла, чтобы помешать им, между ними завязалась ссора, и с тех пор между ними завязалась вражда. «Сегодня ты проколол наш велосипед — завтра я оторву твою наружную антенну». Когда они встречались в обычной жизни, то вели себя как заклятые враги. Ван Ли действительно не хотела больше видеть этих людей; ей казалось, что она наткнулась на настоящих «злых соседей». Однако недавнее событие изменило её отношение к соседям.

В тот день был выходной, муж остался на работе, и дома остались только она и пожилая свекровь. Внезапно у свекрови обострилась старая болезнь: у неё участилось дыхание, лицо стало жёлто-коричневым. Ван Ли очень испугалась и сразу позвонила мужу, но его работа находилась далеко от дома, и ему потребовалось бы много времени, чтобы вернуться. Состояние пожилой женщины не терпело отлагательств, и муж попросил Ван Ли немедленно обратиться за помощью к соседям. Ван Ли затруднилась: они же ведут себя как враги, согласятся ли они помочь? Но спасение жизни было важнее всего, и она поспешила постучать в дверь соседа. Услышав это, сосед, не говоря ни слова, бросился в комнату, взял старушку на спину и вынес её на улицу. В больнице врачи сразу же приступили к реанимации, и старушка, наконец, вышла из опасности. В этот момент приехал муж Ван Ли, и врач сказал, что, к счастью, помощь была оказана вовремя, иначе дело могло бы закончиться плохо.

Ван Ли и её муж без конца благодарили соседа, но тот

лишь ответил: «Ничего особенного, мы же живём рядом, это само собой разумеется».

Мы часто повторяем поговорку: «Лучше ближний сосед, чем дальний родственник». Это означает, что, хотя между соседями и нет кровных уз, со временем между ними складываются отношения взаимной поддержки. В повседневной жизни, когда возникают непредвиденные ситуации, подобные той, что произошла с тещей Ван Ли, обращение за помощью к соседям, очевидно, является самым эффективным способом. Ведь хотя родственники и друзья и готовы помочь, «далекая вода не утолит ближайшую жажду».

Если рассматривать «соседский эффект» с точки зрения характеристик социального заражения, становится очевидным, что «соседский эффект», возникающий в группе соседей, всегда возникает в условиях отсутствия принуждения и давления, а эмоциональные и поведенческие изменения происходят незаметно. Исходя из этого, мы можем сказать, что социальное заражение является одним из основных социально-психологических механизмов, лежащих в основе «соседского эффекта».

Однако можно ли утверждать, что в группе близких людей обязательно происходит нормальное «социальное заражение», порождающее положительный «эффект соседства»? Вам, естественно, придет в голову самый простой факт: люди, которые нам нравятся, часто оказываются нашими соседями; а те, кого мы не выносим, — тоже часто оказываются

нашими соседями. Как это следует понимать?

В связи с этим социальные психологи предлагают вам начать с психологического анализа социального заражения, чтобы рассмотреть необходимые условия возникновения нормального «эффекта соседства». Одним из таких необходимых условий является наличие «соседнего фона» между заражаемым и источником стимула.

(1) Ситуационная близость. Если два человека находятся в совершенно разных ситуациях — с точки зрения физического, социального и индивидуально-психологического состояния — им будет трудно эффективно влиять друг на друга. Представьте: у вас дома поднимают бокалы в честь вашей свадьбы, а у соседа умер близкий человек. Ситуации кардинально отличаются, и «замыкание» не происходит — о каком нормальном «эффекте соседства» может идти речь?

(2) Схожесть взглядов и ценностей. Перед одним и тем же стимулом эмоциональное и поведенческое заражение у двух людей с разными взглядами и ценностями будет сильно различаться. Например, на музыкальном вечере, где звучат поп-песни, некоторые молодые люди со схожими ценностями могут издавать странные звуки, заражая друг друга и нарушая порядок, но есть и те, кто считает это некультурным и поэтому в меньшей степени подвержены влиянию этой группы молодых людей.

(3) Близкое социальное положение. Это легко понять. Люди с разным социальным статусом, даже будучи соседями,

ми, вряд ли будут испытывать одинаковые эмоции и демонстрировать одинаковое поведение в определённых ситуациях. А между людьми с близким социальным статусом психологическая дистанция между ними невелика, существует определённое доверие, поэтому заражение происходит легче. Противоположный социальный статус порождает противоположные идеологические взгляды: «враги, встретившись, с особой яростью смотрят друг на друга», и эмоциональное и поведенческое заражение между ними, естественно, сталкивается с огромными препятствиями.

(4) Эмоциональная близость. У некоторых людей, у которых отношения с соседями напряженные, несмотря на то что они живут по соседству, эмоционально они находятся в состоянии противостояния; «цепь» заражения в большинстве случаев ведет к «отрицательному полюсу», и «эффект соседства» зачастую вступает в порочный круг. Как указано на сайте, «циклическая реакция» является одним из важнейших механизмов социального заражения. В процессе социального заражения эмоции других людей вызывают у нас такие же эмоции, а эти эмоции, в свою очередь, усиливают эмоции собеседника; таким образом, происходит взаимное стимулирование, усиливающее реакции обеих сторон. С одной стороны, положительные эмоции и благородные поступки, попав в этот «циклический процесс», вызывают благотворный цикл, принося участникам соседских отношений полезный «соседский эффект» и приводя к сублимации эмо-

ций и поведения; с другой стороны, негативные эмоции и неправильное поведение, попав в «циклическую реакцию», вызывают порочный круг, накладывая на участников взаимодействия в ближайшем окружении пагубный «эффект соседства», что приводит к деградации эмоций и поведения.

Каждый человек должен постоянно обращать внимание на «соседский эффект» в своём окружении, усиливая его положительное влияние и предотвращая его негативное воздействие.

9. «Эффект птичьей клетки»: манипулирование сознанием с помощью стереотипов мышления

Феномен «птичьей клетки» — это весьма интересное психологическое явление, а логика «птичьей клетки» берет свое начало в одной истории.

А говорит Б: «Если я подарю тебе птичью клетку и повешу её в самом заметном месте твоего дома, я гарантирую, что вскоре ты пойдёшь и купишь птицу». Б скептически отвечает: «Какая морока — держать птицу! Я бы ни за что не стал делать такую глупость». Тогда А пошёл, купил красивую птичью клетку и повесил её в доме Б.

Неожиданно оказалось, что каждый, кто видел эту клетку, спрашивал у Б: «Когда умерла твоя птица и почему она умерла?» Как бы Б ни объяснял, гости всё равно удивлялись: зачем вешать клетку, если в ней нет птицы.

В конце концов люди начали подозревать, что у В. что-то не в порядке с головой, и ему пришлось купить птицу и

посадить её в клетку — это оказалось гораздо проще, чем бесконечно всем всё объяснять.

Подобные ситуации, когда человек становится жертвой логических умозаключений, основанных на привычных стереотипах, и в конечном итоге поддаётся силе инерции мышления, нередки в жизни.

Причина возникновения «эффекта птичьей клетки» заключается в том, что стереотипы мышления, укоренившиеся в сознании людей, направляют их поступки.

Что такое «шаблоны мышления»? «Шаблоны мышления» — это фиксированные модели мышления, которые формируются у людей в процессе обучения и работы в результате постоянного размышления над однотипными или схожими проблемами. Такие модели мышления и являются тем, что мы обычно называем «шаблонами мышления», то есть обычным мышлением обычных людей.

Конечно, у «эффекта птичьей клетки» есть и положительная сторона: он дает нам доступ к опыту наших предков, который является бесценным и помогает избегать проблем, возникающих в жизни и на работе. Однако нельзя игнорировать и его негативные стороны: «эффект птичьей клетки» легко заставляет людей попадать в ловушку стереотипов мышления. Столкнувшись с проблемой, под влиянием этих стереотипов люди часто принимают решение без должного анализа, чрезмерно полагаются на опыт и формируют фиксированные модели мышления. В таком случае «эффект

птичьей клетки» превращается в оковы и создает препятствия.

Поэтому, если вы хотите успешно манипулировать другими, вам необходимо сломать этот стереотип мышления и применить принцип «эффекта птичьей клетки» в обратном направлении — это зачастую приносит неожиданные результаты.

В одной школе ежегодно проводился интеллектуальный конкурс. В этом году конкурс снова начался. На участие в конкурсе записались несколько сотен учеников, и конкуренция была очень жесткой. Наконец, из сотен участников были отобраны шесть самых умных учеников всей школы, и все с нетерпением ждали, кто из них займет первое место.

Директор привёл шестерых финалистов на первый этаж учебного корпуса, указал на шесть классных комнат, а затем на входную дверь и сказал: «Сейчас я запру вас по отдельности в шести классных комнатах, а у дверей будут стоять охранники. Посмотрим, кому из вас удастся одним-единственным предложением убедить охранника за дверь выпустить вас. Но есть два условия: нельзя вырываться силой — это первое; второе — даже если вас выпустят, охранник не должен идти за вами». Закончив, директор слегка улыбнулся: «Хорошо, ребята, начинайте!»

Шестеро учеников пошли каждый в свой класс, обдумывая, как с помощью одной фразы заставить охранника выпустить их за ворота. Однако прошло три часа, а ни один

из них не произнес ни звука. В этот момент один из учеников, очень смущаясь, тихо сказал охраннику: «Дядя-охранник, это задание слишком сложное, я не хочу больше участвовать в этом соревновании, пожалуйста, выпустите меня». Услышав это, охранник открыл дверь и выпустил его. Глядя, как этот маленький парень, сдавшийся в самый последний момент, с опущенной головой вышел за ворота, охранник с сожалением покачал головой.

Однако мальчик, выйдя за дверь, тут же вернулся. Он подошёл к директору и сказал: «Директор, смотрите, я выполнил ваше задание!» Директор протянул руки, поднял ребёнка на руки и радостно воскликнул: «Ребёнок, ты — победитель этого конкурса! Ты самый-самый умный!»

Герой этой истории применил обратное мышление, «отступив, чтобы продвинуться», и с лёгкостью завоевал звание «самого-самого умного ребёнка».

Самая ценная особенность обратного мышления заключается в том, что оно бросает вызов человеческому познанию и способствует постоянному углублению понимания вещей. Оно отличается от обычного формально-логического мышления: оно требует от человека выйти за пределы однонаправленного линейного пути рассуждений, внезапно развернуться в конце логического вывода и резко изменить ход мысли. Это можно назвать искусством манипулирования другими людьми.

Люди привыкли размышлять над проблемами и искать ре-

шения, следуя прямому направлению развития событий. На самом деле, в случае некоторых вопросов, особенно особых, движение от вывода к исходным условиям, обратное мышление — от решения к известным условиям — может упростить проблему, сделать её решение легким и простым, а иногда даже привести к открытиям и созданию потрясающих чудес. В этом и заключается суть обратного мышления и его очарование.

10. Техники самоуправления

Как всем известно, человек, являющийся высшим существом среди всех тварей, обладает как биологическими, так и социальными свойствами, а также богатым миром мыслей и чувств. Как говорится: «Тело даёт форму, а дух — жизнь; в нём таятся симпатии и антипатии, радость, гнев, печаль и удовольствие». Поэтому человек может страдать как от физических заболеваний, так и от психологических проблем. Однако у человека есть врождённые механизмы самопсихологического управления, с помощью которых он защищает свою уязвимую душу. К основным видам таких механизмов относятся следующие четыре:

(1) Механизм отрицания

Одна женщина с детства осталась сиротой. Позже она вышла замуж и родила дочь, которую безмерно любила. Но, к несчастью, однажды дочь погибла в автокатастрофе. Когда кто-то пришёл к ней домой, чтобы сообщить эту новость, она отказалась верить, не пошла опознавать тело и настаивала,

что произошла путаница, что дочь не умерла и вернётся домой после школы. Во второй половине дня она, как обычно, приготовила любимые блюда дочери, накрыла на стол и ждала, когда дочь вернется домой, чтобы пообедать. Вечером, следуя прежней привычке, она застелила дочери постель, чтобы та могла сразу лечь спать, как только вернется. Она не позволяла мужу или кому-либо еще упоминать о смерти дочери, а также отказывалась организовывать похороны, твердо веря, что с дочерью все в порядке.

Очевидно, что эта женщина пережила нервный срыв и полностью отрицала смерть дочери, пытаясь с помощью механизма отрицания избежать удара и страданий, которые принесло ей это событие.

Следует отметить, что в повседневной жизни мы часто сознательно отрицаем многие факты. Например, если спросить какую-нибудь молодую девушку: «У тебя есть парень?», она, смутившись и покраснев, ответит: «У меня нет парня!» На самом деле у неё уже есть парень, и они скоро собираются обручиться, просто она стесняется и намеренно отрицает это. Такое явление самоотрицания, которое осознаёт даже сама девушка, не является отрицанием на подсознательном уровне. Поэтому оно не относится к «механизму отрицания», о котором говорится в рамках психологических защитных механизмов. Настоящий механизм отрицания происходит на подсознательном уровне: человек не только отрицает факт, но и искренне верит, что этого не произошло; иногда это

доходит до бредового состояния и становится симптомом «психического заболевания».

На самом деле, механизм отрицания не позволяет нам полностью отрицать факт существования проблемы, а лишь заставляет нас отвлекать внимание от её существования. Тем не менее, иногда психологический защитный механизм отрицания можно считать способом защитить себя в условиях психологического давления, дающим человеку немного больше времени на обдумывание и принятие решения. Однако нельзя упускать из виду, что применение механизма отрицания в повседневном поведении может существенно помешать людям адаптироваться к проблемам, поскольку этот механизм заключается в уклонении от проблем вместо того, чтобы сталкиваться с ними.

(2) Подавление

Под «подавлением» понимается психологический защитный механизм, при котором мысли, чувства и импульсы, неприемлемые для сознания, неосознанно подавляются и оттесняются в подсознание. Это самый базовый метод среди всех психологических защитных механизмов. Как правило, люди склонны подавлять и хранить в подсознании те мысли, чувства или импульсы, которые они не могут вынести или которые вызывают внутреннюю борьбу, ещё до того, как они станут осознанными, чтобы не допустить их проникновения в сознание и сохранить душевное спокойствие. Эти хранящиеся в подсознании мысли, чувства и импульсы, хотя

и остаются неизвестными для человека, могут неосознанно влиять на его повседневное поведение, заставляя его совершать порой совершенно необъяснимые поступки.

Другими словами, механизм вытеснения заключается в неосознанном «целенаправленном забвении» неприятных переживаний, чтобы избежать душевного дискомфорта. По своей природе он отличается от так называемого «естественного забвения», то есть ситуации, когда память стирается в результате исчезновения следов воспоминаний. Он также отличается от механизма подавления, под которым понимается сознательное сдерживание импульсов и желаний, которые человек считает недопустимыми.

Одна девушка часто по вечерам внезапно вскрикивала, после чего каталась по полу, громко кричала и шумела, а иногда даже совершала странные движения, бегая по полу словно в танце. Каждый приступ длился один-два часа, и это повторялось каждую ночь на протяжении нескольких месяцев. Родственники были в растерянности и вынуждены отвести её в психологическую клинику за помощью. Когда врач спрашивал о причине заболевания, пациентка неизменно отвечала: «Не знаю», «Забыла», «Я сама не понимаю, в чём дело, просто каждый вечер у меня начинается приступ».

Врач применил гипноз, введя её в состояние лёгкого сна, после чего начал с ней разговор и задал те же вопросы. В результате пациентка в полусознательном состоянии постепенно рассказала о том, как у неё впервые проявилась бо-

лезнь. Оказалось, что отец этой девушки очень любил её, но при этом довольно строго контролировал, не позволяя ей без разрешения выходить на улицу или общаться с мальчиками. В тот день, когда она заболела, она уже давно договорилась с подругой пойти на танцы и собиралась вечером, когда отца не будет дома, тайком выскользнуть из дома, чтобы встретиться с ней. Но, к несчастью, в тот вечер после ужина отец сидел у двери и читал газету, не отходя ни на шаг, поэтому она не смогла выйти на встречу. С одной стороны, она боялась отца и не смела попросить его разрешения выйти; с другой — беспокоилась, что подруга будет ждать ее на улице, и поэтому очень переживала. В этой ситуации, когда чем дольше она ждала, тем сильнее становилось беспокойство, она вдруг начала громко кричать, шуметь, кататься по полу и прыгать по комнате. С тех пор каждый вечер она естественным образом начинала испытывать беспокойство, после чего у неё начинался приступ, но причину первого приступа она уже «забыла» дочиста.

(3) Перенос

Механизм переноса — это психологический защитный механизм, заключающийся в переносе эмоциональной реакции, направленной на одного человека, на другого. Это распространённая склонность людей: когда по каким-то причинам невозможно напрямую выразить свои эмоции по отношению к объекту (такие как любовь, ненависть, гнев и т. д.), они переносят их на другого, более безопасного или обще-

принятого объекта.

Мужчина, получивший выговор от начальника в офисе, не смеет дать волю своему гневу из-за служебных отношений и вынужден терпеть. Но, вернувшись домой, он может грубо разговаривать с женой или даже устроить ей сцену. Жена же не понимает, в чем дело, и не знает, на кого выплеснуть свой гнев. Рядом как раз находился младший сын, и она, не задумываясь, дала ему пощечину. Сын, получивший пощечину ни за что, был полон гнева и очень хотел ответить тем же, но, конечно же, ребенок не может бить маму. Оглянувшись, он увидел, что маленькая собачка виляет хвостом, подошел к ней, поднял ногу и дал собачке пинок...

Изначально муж разозлился на начальника, но, пройдя несколько кругов, в конце концов выместил злость на щенке. Хотя гнев и не обрушился на первоначальный объект, но благодаря переносу, выпустив пар, настроение значительно улучшилось. Это происходит потому, что эмоции, желания или отношение к какому-либо объекту не принимаются ни самим человеком, ни обществом, поэтому их переносят на другой, приемлемый объект, чтобы облегчить собственную душевную нагрузку — это и есть «эффект переноса». Как правило, объект переноса имеет с исходным объектом сходство и носит замещающий характер. Ярким примером этого является то, как маленькие дети любят сосать сосок: когда они вырастают и сосать сосок уже не могут, они начинают сосать палец, а когда становятся еще старше — грызть кон-

чик ручки, а в более взрослом возрасте — курить сигареты или жевать жвачку.

Одна мать привела своего двухлетнего ребенка на консультацию к психологу. Недавно она заметила, что ребенок часто бегаёт с маленькой подушкой в руках и не слушает ни наказаний, ни упреков. При этом, как дома, так и на улице, он постоянно просит подушку и без усталости играет с ней, зажимая уголок пальцами. Если мама берёт его с собой на прогулку, он непременно тащит за собой подушку, что приводит маму в ярость и вызывает у нее беспокойство. Позже психолог узнал от матери: когда ребенку не было и полугода, дед мамы внезапно тяжело заболел, и чтобы ухаживать за ним, ей пришлось оставить малыша дома на попечение мужа. В этот период, всякий раз, когда ребенок плакал, муж бросал ему подушку, чтобы тот мог ее обнять и поиграть. Таким образом, у него незаметно сформировалась привычка: он сосал уголок подушки, как сосок, или играл с ним пальцами, перенеся свою привязанность к матери на подушку.

(4) Компенсационный эффект

Так называемый «эффект компенсации» — это психологический защитный механизм, при котором символические действия используются для компенсации уже произошедших неприятных событий, с тем чтобы избавиться от психологического дискомфорта. Психологически здоровые люди часто используют этот метод для снятия чувства вины и поддержания хороших межличностных отношений. Напри-

мер, ребенок может сказать «прости» или вести себя хорошо, чтобы загладить свою вину. Когда ребенок вырастает, он по-прежнему будет в подходящий момент использовать подобные способы выражения извинений, чтобы компенсировать свои неправомерные поступки.

Один сексуальный извращенец случайно вступил в половую связь с домашним животным, проявив так называемое «зоофилическое» поведение. С тех пор он постоянно испытывал чувство стыда и боялся заразиться какой-либо болезнью. Поэтому он каждый день принимал ванну и мыл руки с мылом и дезинфицирующим раствором.

Он так усердно моет руки именно потому, что хочет этим символическим действием смыть с души чувство греха. На самом деле мытье рук никоим образом не исправляет уже произошедшего, но психологически оно имеет компенсирующий эффект. Другой пациент однажды по неосторожности сказал что-то не то и допустил оплошность; с тех пор каждый раз, произнося фразу, он втягивал воздух, как бы отзывая сказанное и объявляя его недействительным, или прикрывал рот рукой, давая понять: «Я этого не говорил», — и тогда ему становилось гораздо спокойнее.

В жизни человек неизбежно сталкивается с неудачами, которые наносят психологические травмы. Однако у человека есть врождённый механизм психологической защиты, с помощью которого он защищает свою уязвимую душу.

Глава 3. Искусство манипуляции на рабочем месте — как избежать рисков и завоевать максимальную популярность среди коллег

На первый взгляд на рабочем месте всё спокойно и безмятежно, но на самом деле там скрываются подводные течения: малейшая неосторожность — и вы попадаете в ловушку, расставленную конкурентами. Поэтому, чтобы закрепиться на работе, необходимо владеть искусством манипуляции. Как гласит пословица: «Всё, что хорошо понимаешь, — это знание; умение обращаться с людьми — это искусство». Только глубоко проникнув в правила манипуляции на рабочем месте, можно шаг за шагом продвигаться по карьерной лестнице, получать постоянное повышение зарплаты и, в конечном итоге, одержать победу в профессиональной среде.

1. Сочетание мягких и жестких методов: действовать по двум направлениям

В строении человеческого тела есть твёрдые части — руки, ноги, кости и т. д., — а также мягкие — мышцы, мягкие ткани и т. д. Только органично сочетая эти две составляющие, человек может гибко и свободно заниматься разнообразной деятельностью. Как руководитель, вы должны гово-

рить и действовать, сочетая мягкость с твёрдостью, сбалансированно применяя снисходительность и строгость, чтобы достичь наилучшего результата.

Накануне своей смерти император Тайцзун династии Тан намеренно понизил в должности канцлера Ли Цзи, на которого уже была возложена важная обязанность — содействовать наследнику престола. Он сказал наследному принцу: «Ли Цзи способен помогать тебе, но он — мой заслуженный подданный, старейшина прежней династии, а между тобой и ним нет никаких особых связей. Поэтому он неизбежно будет вести себя вызывающе и непокорным образом, что затруднит тебе управление им; именно поэтому я намеренно понизил его в должности. Как только ты вступишь на престол, немедленно восстанови его в прежней должности, и он будет тебе безмерно благодарен и верно служить тебе».

Действительно, после смерти Тайцзуна, в тот же день, когда на престол вступил наследный принц Ли Чжи, он восстановил Ли Цзи в должности канцлера. Ли Цзи не скрывал своей благодарности новому императору и с тех пор оставался преданным, не питая никаких других намерений.

Из этого примера мы видим, что в процессе управления подчинёнными использование только мягких или только жёстких методов, по-видимому, нецелесообразно; наиболее мудрым подходом является сочетание мягкости и жёсткости. Мы можем рассматривать «проявление авторитета» лидера как «жёсткие слова», а «оказание милости» — как «мягкие

слова». Сочетая мягкость и жёсткость, действуя по двум направлениям, следует принимать соответствующие меры в зависимости от человека и ситуации.

Лидер, умеющий проявлять авторитет, должен глубоко понимать: хотя «авторитет» проявляется по отношению ко всем, к отдельным людям следует применять разные подходы. «Мягкость» и «жесткость» — понятия относительные, и нельзя применять к каждому один и тот же подход.

Конфуций однажды сказал: «В начале жизни человека его природа изначально добра». Руководитель должен руководствоваться принципом добра: независимо от того, общается ли он с вышестоящими или подчиненными, он должен относиться к людям разумно и строить хорошие межличностные отношения с окружающими. Только так он сможет проявить свой лидерский стиль, ловко лавируя в сфере управления предприятием и умело управляя ситуацией.

Нет золота без примесей, как и нет идеальных людей: подчиненные неизбежно допускают те или иные ошибки. Как начальник, обладающий определённой властью, вы должны относиться к провинившимся подчиненным, сочетая «наказание» и «поощрение». Говоря конкретнее, когда «наказываете», будьте беспощадны, не бойтесь наказать и поражайте по больному месту; когда проявляете «мягкость», будьте терпеливы и дайте подчиненным почувствовать вашу искреннюю заботу о них.

Если сотрудник хорошо себя проявил, руководитель дол-

жен публично похвалить его, чтобы тот почувствовал гордость перед коллегами; в обратном случае — критиковать его в частном порядке, также сохраняя его достоинство. Только так руководитель сможет вселить в своих сотрудников уверенность и побудить их усердно работать на благо компании.

Один из высокопоставленных руководителей американской компании из-за серьезной ошибки в работе нанес компании огромный ущерб в размере 10 миллионов долларов. Из-за этого этот руководитель был очень взволнован. На следующий день председатель совета директоров вызвал его в свой кабинет и сообщил о переводе на новую должность, не менее важную, чем прежняя. Руководитель был в шоке и с удивлением спросил: «Почему меня не уволили и не понизили в должности?» Председатель совета директоров спокойно ответил: «Если бы мы поступили так, разве не зря мы потратили на вас 10 миллионов долларов в качестве «учебного взноса»?» Эта неожиданная, мотивирующая фраза дала этому руководителю огромный внутренний импульс. Исходная позиция председателя совета директоров заключалась в следующем: если дать ему возможность продолжить работу, его стремление к успеху и умственные способности могут превзойти возможности обычного человека, не испытавшего неудач. Впоследствии этот руководитель действительно проявил поразительную стойкость и мудрость, внося выдающийся вклад в развитие компании.

Как подчиненный, совершив ошибку, он, безусловно, будет винить себя, а также сомневаться, не утратит ли он доверие начальника. Ведь подчиненный понимает, что означает потеря доверия со стороны начальника. Поэтому в такой ситуации начальнику, после критики и выговора, не следует забывать добавить пару слов утешения или поддержки. Ведь любой человек, подвергшийся критике со стороны начальника, неизбежно опускает голову, полностью теряет уверенность в себе и невольно думает: «Мне в этом коллективе конец, я больше никуда не продвинулся!» Результатом этого, несомненно, станет его ещё большее отчаяние.

В такой ситуации, если вы, как руководитель, сможете сочетать строгость с мягкостью, вовремя поддержав его парой-тройкой теплых слов или позже в частной беседе сказав другим подчиненным: «Я ругаю его только потому, что вижу в нем перспективного и способного сотрудника», — то подчиненный, услышав эти слова, непременно глубоко осознает истину «чем сильнее любовь, тем строже упрек» и, несомненно, станет работать с еще большим усердием.

Ошибки подчиненных неизбежны, как же руководителю следует к ним относиться? Ответ — критиковать и исправлять. Слишком мягкая критика не приведет к исправлению, а слишком суровая может вызвать сопротивление. Лучший способ для руководителя — это сыграть сценку, в которой сочетаются мягкость и строгость, — вот что значит умело управлять.

(1) По отношению к подчиненным, которые с готовностью признают свои ошибки и не умеют выносить критику, нельзя быть слишком строгим; достаточно лишь слегка затронуть проблему, ни в коем случае не задевая их самолюбие и не ставя их в неловкое положение.

(2) Когда подчиненный не желает признавать свои ошибки, руководитель не должен проявлять нерешительности: цель критики и порицания — заставить подчиненного исправить недостатки и не повторять их в будущем. Поэтому подчиненного, не желающего признавать ошибки, необходимо строго отчитать.

(3) Умный и способный руководитель, когда у подчиненных возникают ошибки, умеет поставить себя на их место, помогать им решать проблемы и выступать в качестве их защитника.

Критикуя других, необходимо соблюдать меру и не превышать пределы психологической выносливости собеседника. Ведь цель критики — указать на ошибку, а не выместить личную злость или уничтожить другого человека. Критикующий лишь с добрыми намерениями дает совет; конечно, совет должен быть глубоким, а стимулирующий сигнал — точным, чтобы собеседник осознал всю серьезность ошибки и искренне раскаялся, но совет должен позволять человеку выдержать муки боли, самообвинения и стыда, не нанося при этом ущерба его самоуважению.

В общем, мягкий и жесткий подходы, будь то как метод

манипуляции или как стратегический приём, ни в каких обстоятельствах не должны применяться односторонне. Теоретически мягкий подход воплощает доброжелательность, сдержанность и понимание; жёсткий же демонстрирует достоинство, принципиальность и силу. Как две стороны техники манипуляции «мягкостью» и «жесткостью», их основа должна заключаться в правдивости и разумности; в противном случае сочетание «мягкости» и «жесткости» превращается в коварство, которое, да и да, может принести кратковременную выгоду, но в конечном итоге приведет к большим потерям.

Поощрение — это метод положительного подкрепления, то есть одобрение определенного поведения с целью его закрепления и поддержания; наказание же относится к отрицательному подкреплению, то есть осуждение определенного поведения с целью его постепенного устранения. Оба этих метода являются незаменимыми средствами для руководителя в управлении подчиненными.

2. Как подчиненной-женщине завоевать расположение начальника-мужчины

Как гласит пословица, на вкус и цвет товарищей нет. У разных мужских начальников разные предпочтения в отношении подчиненных, поскольку у каждого свои взгляды и критерии. Но какой бы ни был ваш начальник, он держит в своих руках «право жизни и смерти» в отношении вас. Если вы сможете продемонстрировать ему свою эрудицию

и профессионализм, показать свою преданность и искренность, завоевать его уважение и быстро стать его доверенным лицом, то ваш карьерный путь станет ровным и беспрепятственным.

(1) Подчиненная с изящными манерами

Мнение мужчины-начальника о подчиненной часто бывает крайним: либо он её особенно ценит, либо глубоко ненавидит, и поведение подчиненной в значительной степени определяет его мнение. Ваша одежда и внешний вид, манера разговора, поза при сидении, даже громкость голоса, выражение улыбки и отношение к окружающим — всё это влияет на то, как начальник вас оценивает. Некоторые женщины ошибочно полагают, что мужчины любят красивых, авангардных и сексуальных женщин, поэтому наряжаются вызывающе и наносят яркий макияж. На самом деле это большая ошибка. Вне работы можно наряжаться ярко, невинно или очень сексуально, но в офисе необходимо сдерживаться: одеваться прилично, допускать некоторую индивидуальность или учитывать предпочтения начальника, но не быть слишком вызывающей. Речь должна быть сбалансированной, осанка в сидячем положении — устойчивой и сдержанной, в стоячем положении — изящной, улыбка — живой; лучше не смеяться во время разговора и не хохотать. В общении с людьми следует проявлять теплоту, внимательность, тщательность и вежливость.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.