

Тема 11. Психотехнологии воздействия на психику испытуемого

1 Понятие психологического воздействия и его применение сотрудниками милиции.

Проблема психологического воздействия в деятельности сотрудников правоохранительных органов имеет важное и специфическое значение в их профилактической деятельности.

В современной психологической науке под *психологическим воздействием* понимается процесс целенаправленного изменения психических переменных личности (группы) и достижение на этой основе желательных форм поведения. В правоохранительной деятельности психологическое воздействие рассматривается как атрибутивная составляющая, ориентированная на изменение позиции конфронтации и, как следствие, изменение формирующих ее психологических детерминант и причинно–следственных связей.

Отличие психологического воздействия от близкого ему понятия «психологическое влияние» состоит в том, что понятие «влияние» шире, так как может быть как целенаправленным, так и произвольным. Психологическое воздействие – это разновидность влияния, а именно – процесс оказания влияния на психику субъекта с целью побуждения его к определенному поведению или действию.

Любое нефизическое воздействие одного человека на другого, признаки процесса или конечный результат которого возможно обнаружить, является психологическим. *Психологическое воздействие* – преднамеренное, целенаправленное вмешательство в процессы психического отражения действительности человека, которое может происходить и без выраженного желания воздействующего субъекта и даже опосредованно.

Оно произвольное, волевое, как правило, методически подготовленное, часто – инструментально оснащенное. Результаты его ожидаются и прогнозируются. Именно таким и должно быть психологическое воздействие сотрудника правоохранительного органа.

Сотруднику милиции при осуществлении психологического воздействия надо иметь цель и представлять, какие изменения в сознании человека должны произойти (конечный результат), как вызвать необходимые изменения, каковы возможности применяемых им воздействий, как они соотносятся с его правами и правами гражданина? Для этого сотруднику нужна профессионально–психологическая подготовленность. В противном случае, психологическое воздействие может оказаться не просто неэффективным, но противоправным, привести далеко не к тем результатам, на которые сотрудник милиции рассчитывал, возможно, тяжелейшим и для него и для того гражданина, на которого он воздействовал.

Психологические воздействия классифицируются по различным основаниям. Так, *по характеру* воздействия различают *простое воздействие и сложное*.

Простое воздействие связано с реализацией детального плана последовательных действий, реализуемых за один сеанс общения: беседу, опрос, консультацию и пр. Как правило, простое воздействие обусловлено достижением одной или нескольких тактических целей.

Сложное воздействие состоит из ряда простых. Оно является средством или способом достижения стратегической цели. Например, для сотрудника – это решение профессиональной задачи: убеждение в необходимости соблюдать закон.

По *направленности воздействия* могут быть *индивидуальными или социально–психологическими*. Индивидуальное – направлено на конкретного человека, социальное – на группу людей.

По *форме* осуществления психологическое воздействие может быть *открытым, закрытым (неочевидным) и комбинированным*. Открытая форма подразумевает обращение непосредственно к уровню сознания. Закрытая – связана с использованием приемов, воздействующих на сферу подсознания. Комбинированная форма сочетает две предыдущие. Комбинированная форма требует высокой психологической подготовленности сотрудника ОВД, тщательной методической проработки либо привлечения специалиста психологической службы.

Существуют также методы психологического воздействия, основными из которых являются убеждение, принуждение, внушение, постановка и варьирование мыслительных задач и др., и приемы – конкретные техники управления психическим состоянием собеседника.

Структура психологического воздействия включает: объект, на который направлено воздействие, субъект, осуществляющий воздействие, исходя из цели, мотивов, и имеющихся средств, приемов, условий и процесса реализации.

1. Субъект психологического воздействия – сознательно действующее лицо, осуществляющее воздействие (сотрудник ОВД).

2. Объект психологического воздействия – человек или же группа лиц (участники административного процесса, лица, представляющие оперативный или служебный интерес).

3. Цель воздействия – то, на что направлено воздействие (потребностно-мотивационная, интеллектуально-познавательная и эмоционально-волевая сферы, убеждения, система ценностей и установок), тот ожидаемый результат, при котором должно измениться поведение, отношение и перейти из актуального в желаемое.

4. Процесс реализации психологического воздействия – применяемые действия, средства, приемы, которые превращают возможность изменения объекта воздействия в действительность.

5. Результаты – достижение или не достижение цели, непреднамеренные, побочные последствия, которые не входили в намерения воздействующего. Это те изменения, которые проявились в поведении и деятельности объекта.

Сотрудники милиции психологически воздействуют в конфликтных ситуациях, ситуациях соперничества и направленных против деятельности правоохранительных органов.

2 Критерии правомерности психологического воздействия, правовые и этические принципы применения

Нередко возникает вопрос моральной оценки психологического воздействия. Процесс межличностного психологического воздействия можно рассматривать с различных позиций. С позиции моральной оценки выделяется несколько подходов в зависимости от ситуации взаимодействия и последствий для их участников.

Во-первых, оценка манипуляции как негативного социально-психологического взаимодействия, оказывающего разрушающее воздействие на личность, ее психические процессы, свойства и состояния.

Во-вторых, оценка манипуляции как позитивного социально-психологического взаимодействия, применяющего скрытые формы психологического воздействия. Причем, здесь выделяются две позиции:

- а) положительная оценка этого воздействия во всех ситуациях;
- б) положительная оценка только в ситуациях достижения позитивных целей.

Это, соответственно, приводит к необходимости оценки целей взаимодействия, исходя из определения принципов психологического воздействия и системы критериев.

Принципы психологического воздействия.

Принцип законности требует, чтобы оказываемое психологическое воздействие соответствовало Конституции Республики Беларусь, действующему законодательству,

международным правовым актам. Сотрудник, оказывающий воздействие, должен осознавать, что он несет полную ответственность за его результаты.

Принцип научности предполагает, что все применяемые в юридической деятельности методы, приемы воздействия на личность научно обоснованы и прошли необходимую апробацию. Сотрудник, применяющий их, получил необходимую подготовку, контролирует процесс их использования, отслеживает обратную связь.

Принцип целесообразности указывает, что воздействие должно отвечать намеченной цели, быть адекватным состоянию человека, подвергающегося воздействию, не быть недостаточным или чрезмерным, не превращаться в психическое давление, принуждение, насилие.

Определяя критерии правомерности и допустимости использования средств психологического воздействия при решении правоохранительных задач, исследователи пришли к выводу, что не существует такого метода психологического воздействия, который был бы правомерным и допустимым во всех случаях правоохранительной деятельности.

Тем не менее, такие *критерии правомерного психологического воздействия* были разработаны и представлены в следующих формулировках:

- сохранение у подвергающегося воздействию лица свободы выбора той или иной позиции;
- индивидуальность (избирательность) при осуществлении воздействия;
- наличие условий для выбора своей позиции и ее изложения;
- сохранение законности, нравственных принципов и профессиональной этики.

Основополагающим для правомерного психологического воздействия являются требования, запрещающие добиваться показаний с помощью насилия, угроз и иных противозаконных мер. Таким образом, рамки психологического воздействия определяются требованиями действующего законодательства и морали.

Отметим важное: основное правило, которым руководствуется сотрудник милиции, применяя психологическое воздействие, это целесообразность, основанная на правомерных и соответствующих нормах нравственности.

Несмотря на общепризнанность недопустимости неправомерного психологического воздействия, ответственности за его применение, в том числе уголовной, такие случаи еще встречаются, о чем свидетельствуют публикации в средствах массовой информации и приказы МВД.

Сотруднику милиции важно знать и уметь грамотно применять психологическое воздействие с учетом *моделей поведения* граждан, о которых более детально будет изложено в главе 6.

3 Психологические методы и приемы воздействия на сознание, и подсознание, применяемые сотрудником милиции при взаимодействии с гражданами.

Основной *целью* сотрудника органа внутренних дел является достижение постепенного перехода посредством применения различных приемов психологического воздействия на правонарушителей от напряженности, враждебности и сопротивления к нейтральной позиции, отношению сотрудничества. Важным условием достижения этой цели является владение сотрудником техниками использования вербальных и невербальных средств воздействия, а также применения различных психологических приемов.

При выборе конкретного приема психологического воздействия на правонарушителя следует учитывать не только личностные качества и интересы, его мотивацию, криминальный или противоправный опыт поведения, вид пресекаемого противоправного действия, возраст, профессию, но степень его эффективности.

Например, зная, что чем агрессивнее правонарушитель, тем спокойнее и выдержаннее необходимо быть сотруднику ОВД, чтобы нейтрализовать агрессивные намерения сможет ли исполнитель не допустить эскалации агрессии и насилия.

Практика несения службы работниками милиции показывает, что обострение ситуации и отношений с правонарушителем вызывают:

- эмоциональность и повышенный тон голоса;
- сквернословия;
- угрозы и оскорбления;
- пренебрежение и надменный тон;
- высокомерие и сарказм;
- вербальные провокации, подстрекания к спору и оправданию;
- формализм и бюрократизм.

Приемы воздействия на граждан можно классифицировать по разным основаниям:

1) информационно-психологические («обращение», «информирование», «детализация проблемы», «раскрытие юридического смысла ситуации»);

2) процесса переговоров и достижения согласия («приглашение к диалогу», «разговор на одном языке», «указание на сходство» «накопление согласий», «поиск компромиссов», «призыв к совместному анализу»);

3) косвенного и директивного воздействия, корректирующие поведение правонарушителя («имя собственное», «комплимент», «нейтрализация настороженности», «похвала и позитивная оценка», «демонстрация ошибки», «сковывание действий», «достижение зависимости» и др.);

4) создающие эффект неожиданности и дезориентации («неожиданный ход», «захват врасплох», «сокрытие информации», «мнимое согласие», «имитация действий»).

Более детально рассмотрим *методы* психологического воздействия на сознание: *убеждение, стимулирование и подсознание: внушение, подражание и заражение, слухи.*

Убеждение – это воздействие на сознание, чувства и волю лица посредством разъяснения и приведение доказательств правильности того или иного положения, взгляда, поступка через обращение к его критическому мышлению. Убеждение – основной, наиболее универсальный метод коммуникативного воздействия, механизм которого основан на активной умственной деятельности человека, на сознательном выборе им путей и средств достижения цели. Убедить в чем-либо – значит добиться такого состояния, когда убеждаемый, вследствие рассуждений и умозаключений, согласится с точкой зрения и будет действовать в соответствии с ней.

Принятые взгляды, позиции в процессе коммуникативного взаимодействия, порой становятся его убеждениями, что обеспечивает восприятие и включение новых сведений в систему взглядов человека. Оно основано на сознательном отношении индивида к информации, ее анализе и оценке. Благоприятными условиями для убеждения является дискуссия, групповая полемика, спор, поскольку сформированная во время их хода позиция гораздо глубже, чем та, которая возникла из-за пассивного восприятия информации.

Убеждение – основной метод воздействия, который применяет сотрудник милиции. Успех его применения сотрудником ОВД зависит от:

- личной убежденности и убедительности преподносимой информации;
- подготовленности и эрудиции;
- точности и достоверности сообщаемых фактов, событий, действий;
- доказательности, логичности, правдивости пояснений понятными категориями;
- правильности выбранной формы;
- умения расположить к себе граждан, завоевать их доверие;
- настойчивости, выдержки и такта.

Психологическое воздействие *на подсознание: внушение, подражание, заражение, слухи.*

Внушение – это метод воздействия, основанный на некритическое восприятие сообщений, в которых нечто утверждается или отрицается без доказательств.

Ф. Зимбардо под внушением понимал форму непосредственного психического воздействия, связанную с ослаблением сознательного контроля, которая выступает как стихийный компонент повседневного общения или как специально организуемый вид коммуникации, рассчитанный на некритическое восприятие информации.

При внушении сначала происходит восприятие информации, содержащей готовые выводы, а затем на ее основе формируются мотивы и установки определенного поведения. В процессе внушения интеллектуальная активность сознания либо отсутствует, либо значительно ослаблена, а восприятие информации, настроений, чувств, шаблонов поведения базируется на механизмах заражения и подражания.

Невольно поддаваясь внушающему воздействию, человек начинает неосознанно поступать и действовать под его влиянием. Сотрудникам органов внутренних дел необходимо очень осторожно использовать данный метод воздействия.

Внушению присущи следующие характеристики:

- Целенаправленность и плановость. Осуществляется на основе конкретных целей и задач, соответствующих планам его организаторов и тем условиям, в которых они проводятся.

- Конкретность объекта внушения. Эффективно в отношении определенных групп и слоев населения, при обязательном учете их важнейших социально-психологических, национальных и других особенностей.

- Некритическое восприятие информации объектом внушения. Внушающее воздействие предполагает очень низкий уровень критичности и сознательности объекта. В отличие от убеждения, внушение основывается не на логике и разуме человека, а на его способности воспринимать слова другого лица как должное, как инструкцию к действию. Поэтому оно не нуждается ни в доказательствах, ни в активной мыслительной деятельности.

- Определенность инициируемого поведения. Конечной целью внушения является формирование определенных реакций и поступков людей, соответствующих намерением его инициаторов.

Эффективность внушающего воздействия зависит от:

- способностей субъекта к внушению;
- содержания внушения;
- внушаемости объекта воздействия, связанной с отношением к субъекту.

Внушение основано на использовании внушаемости (суггестивности) людей. Это свойство психики, проявляющееся в ее податливости психологическому воздействию. Оно связано с возрастными, половыми, индивидуальными психическими особенностями людей, с их силой воли, жизненным опытом, а также с широтой кругозора, компетентностью и рядом других факторов.

Общая внушаемость обусловлена особенностями психического развития конкретной личности, она свойственна всем людям, хотя в разной степени.

Ситуативная внушаемость возникает как следствие аномальных состояний психики, дефицита информации и т.д.

Внушаемость разделяют на индивидуальную и групповую.

Групповая внушаемость обеспечивается взаимовнушением (заражением) между членами группы.

Оказание сопротивления внушающему воздействию называется контрсуггестией. Способность к нему зависит от особенностей интеллектуальной и эмоционально-волевой сфер личности.

Сопrotивляемость внушению подразделяется на намеренную и ненамеренную. Намеренная сопротивляемость внушению действует на осознаваемом уровне психики:

объект воздействия сознательно анализирует то, что ему пытаются внушить, сопоставляет содержание внушения со своими знаниями, взглядами, убеждениями и т.п.

Ненамеренная сопротивляемость основана на склонности подвергать воспринимаемое сомнению, проявлять критичность.

Различают индивидуальную и групповую сопротивляемость внушению. Индивидуальная сопротивляемость – противодействие внушению со стороны одного человека. Под групповой сопротивляемостью понимается сопротивление внушению со стороны группы как целого. Эта разновидность сопротивляемости внушению зависит от качественного состава группы: степени ее сплоченности, единства целей и мотивов деятельности и других факторов.

Различают общую и специальную сопротивляемость внушению. Общая обусловлена таким качеством, как критичность людей по отношению к попыткам что-то внушить им. В целом, она широка по спектру действия, но слаба по силе (хотя имеются существенные различия между людьми по этим параметрам). Специальная сопротивляемость внушению имеет более узкую сферу действия, вплоть до отношения к конкретному человеку или конкретной внушаемой информации. Например, сотрудник ОВД, воспитанный на определенных принципах, не воспримет противоречащую им информацию (предать Родину, отказаться от своих убеждений и т.д.).

Сопротивляемость внушению характеризуется динамизмом. Величина реальной сопротивляемости внушению постоянно колеблется как в сторону понижения, так и в сторону повышения. При своем росте она может привести к такой величине, когда любое внушающее воздействие бесполезно. Так, высокой сопротивляемостью внушению обладает сотрудник ГАИ, преследующий правонарушителя. В это время что-либо внушать ему не имеет ни малейшего смысла.

Специфическое внушение осуществляется посредством распространения конкретных идей, представлений, образов и другой информации с целью замещения существующей установки и провоцирования определенной поведенческой реакции объекта воздействия.

При специфическом внушении используют только вербальные (речевые) средства влияния, и оно обычно является составной частью убеждения, значительно усиливающего его эффективность.

Различают следующие основные способы специфического внушения:

➤ «Приклеивание ярлыков» используется для того, чтобы опорочить какую-то идею, личность или явление посредством оскорбительных эпитетов или метафор, вызывающих негативное отношение.

➤ «Сияющее обобщение» - обозначение конкретной идеи или личности обобщающим родовым именем, имеющим положительную эмоциональную окраску. Цель – побудить объект воздействия принять и одобрить преподносимое понятие или суждение. Этот способ позволяет скрывать отрицательные последствия усвоения содержания внушения и тем самым не провоцировать негативные ассоциации.

➤ «Перенос» (трансфер) – вызов через преподносимый образ (понятие, лозунг, идею) ассоциацию с чем-либо или кем-либо, имеющим в глазах объекта бесспорный престиж (ценность), чтобы сделать содержание воздействия приемлемым.

➤ «Свидетельство» - цитирование высказываний личности, которую уважает или ненавидит объект воздействия. Высказывание, как правило, содержит положительную оценку преподносимой идеи (понятия, суждения) и ставит своей целью побуждение объекта воздействия к принятию навязываемого ему положительного или отрицательного мнения по этому поводу. Обычно используется как элемент манипулирования сознанием противника.

➤ «Игра в простонародность» основана на побуждении объект внушения к отождествлению субъекта и преподносимых им идей (понятий, суждений) с

позитивными ценностями вследствие «народности» этих идей либо вследствие принадлежности источника информации к так называемым простым людям.

➤ «Перетасовка фактов» заключается в тенденциозном подборе только положительных или только отрицательных реальных фактов для доказательства справедливости позитивной либо негативной оценки какой-то идеи (суждения, понятия, явления).

➤ «Общая платформа» основана на побуждении объекта воздействия принять содержащуюся идею (суждение, оценку, мнение) на том основании, что якобы большинство представителей данной социальной группы разделяют ее.

Неспецифическое внушение осуществляется путем провоцирования у объекта воздействия отрицательных психических состояний, вызывающих определенное поведение. В процессе его осуществления речевые (вербальные) факторы сочетаются с неречевыми (невербальными). Основная цель неспецифического внушения - формирование у объекта воздействия астенических состояний. В основе формирования астенических состояний лежит феномен фрустрации. Под ним понимают переживание неудачи, возникающее при наличии реальных или мнимых непреодолимых препятствий на пути к цели. Фрустрация возникает у людей вследствие реального или кажущегося неудовлетворения их потребностей в физической и социальной безопасности, в общении, в пище, в бытовых удобствах и т.д.

Цель неспецифического внушения посредством акцентирования фрустрации спровоцировать у объекта астенические психологические состояния (беспокойство, депрессию, страх, панику и т.д.). Основными способами неспецифического внушения выступают устрашение, эмоциональное подавление, инициирование агрессивных эмоциональных состояний.

Подражание – сознательное или неосознанное копирование образца. Оно позволяет выработать идентичные приемы поведения людей, составляющих группу, коллектив.

Заражение – особый метод воздействия, определенным образом интегрирующий большие массы людей, особенно в связи с возникновением таких явлений, как массовые шествия и беспорядки, религиозные экстазы, массовые психозы и т.д. В его основе лежит процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому на психофизиологическом уровне. Поскольку это эмоциональное состояние возникает в массе людей, действует механизм многократного взаимного усиления эмоциональных воздействий общающихся людей.

Учет психологических механизмов заражения важен для сотрудников органов внутренних дел при ликвидации последствий массовых беспорядков, при обеспечении охраны общественного порядка в период проведения массовых культурных и спортивных мероприятий.

Слухи. Когда люди сталкиваются с чем-то непонятным, но, по их мнению, важным, они всегда стараются найти соответствующую информацию, в которой было бы необходимо разъяснение. Слух – это сообщение, поступающее от одного или более лиц, ничем не подтвержденные события. Как правило, они касаются важных для определенной социальной группы или человека явлений, затронутых актуальные для них потребности и интересы. Ожидания получить удовлетворения в информации, является главным мотивом восприятия и воспроизведения услышанного.

Многообразие психологических средств воздействия можно условно свести к двум формам: прямое и косвенное или непосредственное или опосредованное.

Прямое воздействие использует в основном рациональные аргументы через метод убеждения.

Косвенное воздействие используется для лиц, не склонных обращать особое внимание на представленную ему информацию и аргументы. Их решение часто определяется случайными факторами. Технологии косвенного воздействия, богаты и

разнообразны. Большинство из них сводятся к различным приемам манипулирования и эмоционального воздействия.

Манипулирование представляет собой способ психологического воздействия, нацеленный на изменение направления активности других людей и осуществляемый настолько искусно, что остается незамеченным ими. Понятие манипуляции используется для обозначения определенных организационных форм применения тайного принуждения человека и отдельных способов или устойчивых сочетаний приемов скрытого психологического воздействия на личность.

Выделяют *три уровня манипулирования*:

- первый – усиление существующих в сознании людей нужных манипулятору идей, установок, мотивов, ценностей, норм;
- второй связан с частными изменениями взглядов на то или иное событие, процесс, факт, что также оказывает воздействие на эмоциональное и практическое отношение к конкретному явлению;
- третий – кардинальное изменение жизненных установок путем сообщения объекту.

Есть состояния, находясь в которых, у человека снижается восприимчивость к воздействию. К ним относятся: *внимание на собственную значимую проблему, негативное эмоциональное состояние, отрицательное отношение и недоверие к сотруднику милиции, позиция негативизма.*

Внимание на собственную значимую проблему подразумевает, что все силы направлены на решение своей проблемы, удовлетворение своих потребностей и интересов.

Такие негативные эмоциональные состояния как тревога, депрессии, апатия и другие существенно снижают восприимчивость к психологическому воздействию.

Тревога – это эмоциональное состояние, возникающее в ситуациях с неясным исходом и связанное с ожиданием неблагоприятного развития событий. Поведенческие проявления тревоги заключаются в общей дезорганизации деятельности, нарушающей ее направленность и продуктивность.

Депрессия – это аффективное эмоциональное состояние, характеризующееся отрицательным фоном. Человек в состоянии депрессии испытывает тяжелые, мучительные переживания подавленности, тоски, отчаяния. Для поведения людей в состоянии депрессии характерны замедленность, безынициативность, быстрая утомляемость, что в совокупности приводит к резкому падению продуктивности деятельности.

Апатия – это эмоциональное состояние, возникающее вследствие потери перспектив, эмоциональной подавленности. Апатия характеризуется эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и развивается на фоне снижения физической и психической активности.

Отрицательное отношение и недоверие к сотруднику милиции – значимый фактор, снижающий восприимчивость к воздействию. Например, отрицательное поведение сотрудника милиции – пьянство, взяточничество, унижение человеческого достоинства лиц, обратившихся в милицию; бюрократия. Подозрительность и недоверие к сотруднику милиции может быть вызвано «бравадой» служебным положением, властными полномочиями, повышенная директивность, игнорирование потребностей, желаний, чувств и намерений окружающих лиц, прямое давление, принуждение, коррупция и шантаж, прагматическое использование граждан.

Как правило, взаимодействуя с гражданами, испытующими негативные эмоциональные состояния, сотрудник милиции, основываясь на механизме психического заражения, может его изменить. Например, сам демонстрируя доброжелательность, спокойствие, уверенность он заражает этим благоприятным состоянием партнера по

общению. Используя внушающее воздействие, сотрудник милиции может внушать, например, что состояние уверенности или спокойствие вполне достижимо и уже присутствует у гражданина и т.п.

В правоохранительной деятельности Бельгии, Нидерландов, Германии и США используются ряд приемов, доказывающие свою эффективность в работе с гражданами. В их числе:

- мета-модель,
- присоединение и ведение,
- якорение,
- переходы,
- трюизм,
- переформирование,
- выбор без выбора,
- допущение,
- аналоговое обозначение,
- метафора;
- свертка.

В предыдущих главах речь шла о том, что у каждого свой субъективный взгляд на окружающий мир. Сообщая информацию, гражданин передает свой субъективный опыт, который образовался под воздействием актуальных для него жизненно важных моментов. Сравнивая его опыт и мир – это как соотношение географической карты и местности. Поэтому, стремясь повлиять на позицию собеседника, достаточно изменить его «карту», его мировосприятие, отношение к проблеме. Как это можно сделать? Возможно, с помощью правильно продуманного сценария беседы, или умело заданных вопросов.

Парень и девушка, обучающиеся на разных факультетах Академии МВД, не проявили в общении гибкость и, как это часто бывает, поссорились. Напоследок, он посылает SMS-сообщение. В нем подчеркиваются ее сильные стороны и пожелания удачи в поиске того, кто будет в дальнейшем слушать ее буйную фантазию.

Она отвечает: «Спасибо за совет и веру в мои способности – это поможет мне идти дальше с улыбкой и высоко поднятой головой к важным для меня целям».

Согласитесь, ответ достоин уважения. Именно так и подумал молодой человек, что эта девушка негибко идет к поставленной цели, несмотря на преграды и трудности. Однако, если уточнить это послание, то может оказаться, что молодая особа вкладывала в него несколько иной смысл. Она действительно идет, но в один из магазинов, к важным для нее целям (на сегодняшний момент), купить себе наряд. Идет с улыбкой, потому что в предвкушении праздника. Высоко поднятая голова – желание привлечь к себе внимание и понравиться.

Для прояснения позиции граждан сотрудниками полиции применяется прием, который называется *мета-моделью*. Основан он на умении задавать вопросы для уточнения содержания и смысла сказанного.

Каждый из нас, взаимодействуя с окружающим миром, строит свою модель, которая помогает ему в этом мире ориентироваться. Мета (в переводе с греческого означает после, за, через) – следование за чем-либо, переход к чему-либо, превращение или описание других систем, моделей.

Речь идет о том, чтобы с помощью мета-модели прояснить то, как человек создал свою модель мира. «Возможностей выбора недостает не миру, а модели мира, которая есть у индивидуума» – говорили Дж. Гриндер и Р. Бэндлер. Модель – это опыт человека, который для него органичен. Ее следует связать с теми условиями, в которых она будет человеку полезна.

В главе 3 уже говорилось о том, что в создании своих моделей взаимодействия, участвуют три универсальных процесса восприятия: обобщение (генерализация),

исключение (стирание), искажение. В этой связи возникает необходимость уточнить позицию собеседника с помощью вопросов.

1. Вопросы для уточнения смысла существительного. Цель – выяснить то, что исключил собеседник и помочь восстановить информацию. Делается это с помощью вопросов: «Что?», «Кого?», «О ком?», «О чем?», «Какой смысл вы вкладываете в слово...?», «А что для вас значит...?»

Пример: у одного жителя деревни, как он заявил, украли дрова. Он написал об этом в заявлении участковому инспектору милиции. В ходе разбирательств выяснилось, что ночью кто-то постучал в его окно и спросил:

- Хозяин, дрова нужны?

- Нет, не нужны.

Наутро - глядь: дрова со двора исчезли.

После этого выяснения пропажу нашли на другой улице у его родственника, который так решил пошутить.

Номинализация – прием, превращающий существительные в глаголы. Например: признание – признать, помощь – помогать, решение – решать.

Пример:

– Я не чувствую с их стороны поддержки.

– В чем бы вы хотели, чтобы вас поддержали?

2. Вопросы для уточнения смысла неопределенных глаголов. «Как именно (глагол)?» Например, собеседник говорит вам: «Я подготовлю вам ответ завтра?» «Как именно (в какой форме) вы его подготовите?» - последует вопрос. В самом деле, ответ можно приготовить по-разному: в устной форме, в рукописи или напечатать с рисунками и плакатами. И только вашему собеседнику это известно. Вам же лучше узнать об этом сейчас, не дожидаясь срока исполнения.

Госпожа Гольдман отправляет в Киев телеграмму: «Врач велел оперировать оперировать».

Вскоре приходит ответ: «Врач велел оперировать оперировать».

Телеграфист усмотрел в этом шифр и поставил в известность полицию. В полиции госпожа Гольдман объясняет: – Я имела в виду: «Врач велел оперировать. Оперировать?»

Муж ответил: «Врач велел оперировать? Оперировать!»

3. Вопросы для уточнения правил, принципов, которыми человек руководствуется. В жизни человека существует множество правил, обычно выражаемых в словах: «должен», «не должен», «надо», «нельзя». Человеку иногда стоит пересматривать принятые правила, сомневаясь в их необходимости и своевременности. Так, к словам «должен», «надо» задайте вопрос: «А что будет, если я не сделаю этого? А что будет, если вы не сделаете этого?». Такие вопросы проверяют обоснованность правил и ограничений. Если, отвечая на такой вопрос, находят достаточно убедительные аргументы в пользу правила, то оно необходимо. Если же вопрос остается без ответа, то в справедливости правила стоит сомневаться. Подвергая сомнению правила, можно обрести новые возможности и новые выборы, способы действия. Это очень полезно применять в общении с самим собой, но следует осторожно использовать с другими людьми, чтобы не вызвать агрессию собеседника. Людям не нравится, если кто-то раскрывает ограничение их мышления. Поэтому вопросы можно задавать, когда вы добились раппорта с собеседником, внимательно присматриваясь к его ответной реакции. Полезно смягчить вопрос: «Поясните, пожалуйста, что вы конкретно имеете в виду, почему он должен? А что будет, если он не сделает этого?»

4. Вопросы, для уточнения смысла обобщения. Обобщая, используют слова «все», «всегда», «каждый», «никогда», «все говорят», «никому не верю», которые, как правило, не соответствуют истине. Обобщающие слова игнорируют исключения из правил, ограничивают поведение, закрывая пути, которые могли бы привести к решению многих

проблем. В этом случае полезно переспросить: «Действительно все? Неужели всегда? А, может быть, вы встречали человека, которому можно было бы верить?».

Пожилая дама говорит полицейскому:

- Люди всегда врут!
- Даже когда они спят?

5. Вопросы для уточнения смысла сравнений, таких как «лучше», «хуже», «легче» и др. Если вы услышите: «Лучше сделать это», то можете уточнить: «Лучше по сравнению с чем?». Хотя у нас можно услышать ответ, который звучал в одной рекламе по поводу того, что пельмени лучше, чем вареники. На вопрос: «Чем они лучше?», последовал ответ «Чем вареники».

Уточняющие вопросы необходимы, если нужна точная информация, без которой не достичь своего результата. Если же речь идет о чем-то незначительном, то можно обойтись без уточняющих вопросов. Уточнения, в первую очередь, требуют существительные. Выяснив же их специфическое значение, вы экономите время для дальнейшего продуктивного общения. Если же не руководствоваться этим положением, то можно попасть в курьезную ситуацию, подобно этой.

Портной, долго не имевший работы, поместил на стене мастерской такое объявление: «Здесь можно пошить из 5 аршин сукна шинель, сюртук, панталоны и жилет». Вскоре появился клиент, привлеченный возможностью экономно распорядиться материалом, и вручил портному указанное количество сукна. Через несколько дней мастер иглы доставил заказчику одну-единственную жилетку.

– А где же прочее платье? - спросил чиновник.

– Все вошло в состав жилета.

– Ах, плут! Обманщик!

– Не скажите, ваша милость! Напротив, я сделал все соответственно объявленному условию: сначала из пяти аршин сшил шинель, затем - из шинели сюртук, из сюртука - панталоны, а из панталон - вот эту жилетку.

Применение мета-модели необходимо, чтобы лучше понять проблему, с которой обратился гражданин, помочь уточнить, какой смысл он вкладывает в те или иные слова, и на основе этого быстрее прийти к достижению желаемого результата.

Умению задавать вопросы посвящен ряд исследований. Например, А.В. Аграшенков (1997) обобщил следующий наблюдения.

Спрашивать – это:

- делать свою систему ценностей прозрачной;
- приобретать сведения и выражать сомнение, критически мыслить и обнаруживать собственную позицию;
- оказывать доверие собеседнику и проявлять к нему интерес, терпимость и готовность уделить ему время, то есть идти навстречу другому;
- проявлять приятный собеседнику интерес к его проблеме.

Задавать вопросы – не просто умение: по сложности это искусство, требующее владения речью, чуткости к коммуникативным проявлениям партнера, особенно невербальным сигналам, и способности отличать искренние ответы от уклончивых.

И. А. Крылов часто обедал у графини С. Строгановой, где в угоду славному баснописцу подавали традиционно русские блюда и все гости говорили только по-русски. Однажды за столом загорелся спор об архитектуре Петербурга. Крылов, не обращая внимания на полемику, продолжал прилежно уписывать кулебяку, хотя многие поглядывали на него, ожидая, что он выскажется по обыкновению точно и образно. Наконец графиня воскликнула, прямо обращаясь к нему:

– Удивительно, почему постройка нашей северной столицы без устали подвергается таким разнообразным толкам?

– Здесь нет ничего удивительного,– спокойно ответил баснописец,– и это подтвердит сейчас хрустальная, сияющая в солнечных лучах люстра, что висит над нами. Скажите, Софья Владимировна, какого цвета вон та ближайшая к вам грань?

– Оранжевого,– отвечала Строганова.

– А вы как считаете? – Крылов обратился к гостю, сидевшему слева от графини.

– Зеленого.

– Вы? – последовал вопрос к гостю слева.

– Фиолетового.

– А мне кажется, синего. И все, дорогие мои спорщики, зависит от того,– заключил Иван Андреевич, вновь принявшись за кулебяку,– что мы смотрим на один и тот же предмет, да с разных сторон.

Множество конфликтов и недоразумений возникает между людьми из-за незадаанных своевременно вопросов. Пренебрегать вопросом – значит открывать путь догадкам. Отказываясь путем вопросов выяснить намерения партнера, мы строим предположения о будущих поступках и их мотивах, а затем подгоняем свое поведение под нами же выдуманную схему действий другого.

Уклонение от вопросов и, как следствие, низкий уровень межличностного общения характерны для людей с инертной психикой, которые не умеют и боятся задавать себе вопросы.

Их внутренний диалог оказывается столь же бедным и вязким, как и внешний. Ведь основным инструментом внутреннего диалога любого человека является вопрос. Вопрос предшествует сознательному акту человеческой деятельности. Отсюда качество и уместность вопросов, приходящих нам в голову, их точность и последовательность определяют успех большинства предпринимаемых нами действий.

Внутренний диалог имеет большое преимущество перед внешним: он сам продуцирует вопросы, предшествующие действию. Используя эту особенность, человек может научиться контролировать свое поведение, задавая себе вопросы об истинных целях или причинах своей пассивности, замаскированные чувства к другим людям или к самому себе, оценит справедливость собственных суждений. В результате и внешний диалог приобретет определенность и согласованность, межличностное поведение станет более уверенным и последовательным.

Как правило, цель диалога (как внутреннего, так и внешнего) сводится к анализу какой-либо проблемы. Для всестороннего, системного охвата ситуации требуется соответствующий набор вопросов.

Еще античная риторика знала семь классических вопросов, способных упорядочить пестроту внутреннего диалога. Последовательный ряд, состоящий из вопросов:

– Что?

– Кто?

– Где?

– Какими средствами?

– Почему?

– Как?

– Когда?

позволяет охватить всю проблемную ситуацию для ее анализа.

Однажды Лев Толстой, видя, как грубо полицейский обходится с задержанным, с гневом обратился к служителю порядка:

– Умеешь ли ты читать?

– Да!

– А читал ли «Евангелие»?

– Конечно! – уверенно отвечал блюститель закона.

– Так почему же ты забыл, что нельзя издеваться над ближним своим?

Полицейский побагровел и в свою очередь задал вопрос:

- А вы умеете читать?
- Умею, – отвечал писатель.
- А читали ли инструкцию для городских?
- Нет, не читал...
- Тогда ничего не говорите, пока не прочитаете!

Другой вариант «вопросного» анализа проблемной ситуации - набор из шести вопросов, призванных прояснить:

- 1) факты (каковы факты, относящиеся к данной ситуации?);
- 2) чувства (что я чувствую по отношению к ситуации в целом, что могут чувствовать другие?);

Проходясь по Гостиному двору, граф Аракчеев обратил внимание на лубок с изображением двух дерущихся мужиков, сопровождавшийся надписью: «Два дурака дерутся, а третий смотрит». Тема картинки, видимо, относилась к еще распространенным тогда кулачным боям. Но граф усмотрел в ней/иной смысл. Вскоре он появился в кабинете императора Александра I и извлек подозрительное изображение из своего портфеля. Царь стал разглядывать лубок – то в лорнет, то без лорнета, а затем недоумевающе посмотрел на своего министра.

– Как! Ваше величество не видит, что это достойно строжайшего запрещения? – прогнусавил Аракчеев.

– Ничего не понимаю, любезнейший Алексей Андреевич! – пожал плечами император.

– Да ведь картинка дерзко высмеивает каждого, кто только ни взглянет на нее. Вот и сейчас, в сию минуту она грубит вам, ваше величество, когда вы взираете на этих дерущихся. Следовательно, она противомонархична! Неужели непонятно: «Два дурака дерутся, а третий смотрит»?

- 3) желания (чего я хочу в действительности, каковы желания окружающих?);

Старушка, придя в церковь, купила две свечи и одну из них поставила перед изображением святого Михаила, а другую, не разобравшись, – перед изображением поверженного дьявола. Заметивший эту оплошность дьячок грозно прошипел:

– Ты что, негодная! Видишь ли, куда свечу вторую поставила: перед дьяволом!

– И-и, милый! Друзей надо повсюду иметь, и в раю, и в аду. Еще неизвестно, куда попадем!

- 4) препятствия (что мешает мне, окружающим?);

Приехав в сенат, Екатерина II зачитала собственноручно составленный указ о соли. Сенаторы, с почтением выслушав, горячо поддержали законодательную инициативу императрицы. Только граф Петр Панин промолчал, не присоединился к общей буре восторгов. Екатерина это заметила и удивилась:

– Петр Иванович, вы, наверное, против нашего мнения?

– Ваше величество, после вашего слова мне возражать не пристало.

– Но это пока только проект, – пояснила царица. – Сам указ ведь еще не подписан, и вы можете свободно высказаться.

– В таком случае, – попросил Панин, – прочтите еще раз, а я по ходу скажу все, что думаю.

Чтение возобновилось. Граф последовательно стал возражать, при этом августейшая законодательница зачеркивала одну статью за другой. В результате весь указ оказался вымаранным.

– И, наконец, – улыбнулся граф, – зачеркните слова: «О соли».

- 5) сроки действий (когда и что следует делать?);

- 6) средства (какие средства есть у меня и других?).

Один генерал, желая выслужиться перед Суворовым, высказал мнение, что следует уменьшить число музыкантов и пополнить ими ряды солдат. «Нет, – отозвался старый фельдмаршал, – музыка нужна и полезна, и надобно, чтобы она была самая громкая. Она

веселит сердце воина, равняет его шаг, под нее мы танцуем в самом сражении. Старик с бодростью бросается на смерть, молодой, утерев маменькино молоко, бежит за ним. Музыка удваивает, утраивает армию! С музыкой я взял Измаил».

Давно замечено, что для поддержания беседы лучше задавать вопросы, чем произносить монологи. Уже самим фактом вопроса вы показываете, что хотите участвовать в общении, обеспечиваете его дальнейшее течение и углубление. Это убеждает собеседника в том, что вы проявляете к нему интерес и стремление установить с ним конструктивный контакт. Старайтесь задавать вопросы и прояснять позицию собеседника, чтобы не получилось, как в одной притче.

«В давние времена отправил некий царь гонца к царю соседних земель. Гонец запоздал и, поспешно вбежав в тронный зал, задыхаясь от быстрой езды, начал излагать поручение своего владыки:

– Мой господин... повелел вам сказать, чтобы вы дали ему... голубую лошадь с черным хвостом... а если вы не дадите такой лошади, то...

– Не желаю больше слушать! – перебил царь запыхавшегося гонца. – Доложи своему царю, что нет у меня такой лошади, а если бы была, то...

Тут он запнулся, а гонец, услышав эти слова от царя, который был другом его владыки, испугался, выбежал из дворца, вскочил на коня и помчался назад докладывать своему царю о дерзком ответе. Когда выслушал царь такое донесение, он страшно рассердился и объявил соседскому царю войну. Долго длилась она – много крови было пролито, много земель опустошено – и дорого обошлась обеим сторонам.

Наконец оба царя, истощив казну и изнулив войска, согласились на перемирие, чтобы обсудить свои претензии друг к другу.

Когда они приступили к переговорам, второй царь спросил первого:

– Что ты хотел сказать своей фразой: «Дай мне голубую лошадь с черным хвостом, а если не дашь, то...»?

– ...пошли лошадь другой масти. Вот и все. А ты что хотел сказать своим ответом: «Нет у меня такой лошади, а если бы была, то...»?

– ...неприменно послал бы ее в подарок моему доброму соседу».

Начиная деловую беседу, лучше подготовить серию вопросов, проясняющих его позицию. Искусство убеждения состоит в том, чтобы подвести гражданина к нужному выводу, а не навязывать этот вывод силой логики, голоса или авторитета.

К обеспечивающим продуктивный диалог относятся информационные, зеркальные и эстафетные вопросы.

Вопрос, который требует содержательного ответа (мысли, суждения, изложения фактов, позиции), называется информационным или открытым. Если вопрос рассчитан только на ответы «да» или «нет» и в нем самом заключается ответ, он называется закрытым. Такой вопрос задается с целью получить согласие (отказ) собеседника; в нем есть элемент принуждения. Это закрывает диалог, вызывая в собеседнике скрытое раздражение и внутренний отказ от дальнейшей беседы. Пример такого вопроса: «Вы действительно думаете, что приняли все необходимые меры?» Очевидно, что задающий вопрос хочет лишь подтвердить свои подозрения. Иначе он бы задал открытый, способный дать информацию, вопрос: «Какие меры вы приняли?»

Для расширения рамок и обеспечения непрерывности открытого диалога можно использовать зеркальный вопрос. Технически зеркальный вопрос состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, произнесенного собеседником, чтобы заставить его увидеть свое утверждение с другой стороны.

Зеркальный вопрос позволяет (не противореча гражданину и не опровергая его утверждений) привносить в беседу новые элементы, придающие диалогу подлинный смысл. Это дает неизмеримо лучшие результаты, чем круговорот вопросов «почему?», которые обычно вызывают защитную реакцию, отговорки, поиски мнимых причин, унылое чередование обвинений и самооправданий и в результате приводят к конфликту.

Использовать зеркальный вопрос необходимо с осторожностью и весьма тактично, поскольку он позволяет прояснить область недосказанного. Но этот вопрос оправдывает риск, так как часто помогает избавиться самим и избавить других от стереотипных представлений, ложных идей и непродуманных мнений.

Эстафетные вопросы призваны придать диалогу динамику; они стремятся опережать, развивать высказывания гражданина, не перебивая, а помогая ему. Эстафетный вопрос обнаруживает способность слушать и схватывать на лету реплики партнера и провоцировать его раскрыться еще больше, выразиться по-другому и сверх того, что сказано. Эстафетный вопрос призван служить собеседнику, повышать его удовлетворенность своими высказываниями.

Существуют вопросы, на которые можно получить ответ «да» или «нет», но которые предусматривают действие или более развернутый ответ. Так, если вы спрашиваете у товарища: «Ты не знаешь, что вечером будут показывать по телевизору» - он в принципе, может ответить либо «Знаю», либо «Не знаю», но обычно отвечает, что будут показывать такой-то фильм. Слова типа «знаете, помните, понимаете» являются ловушками для сознания.

Вот некоторые примеры таких вопросов людям, которые подошли к прилавку в магазине: «Интересно, вы уже знаете, что это предложение очень выгодно для вас? или Любопытно, вы уже знаете, какой товар у нас приобретете? Вы же помните, что без новогодних покупок и подарков из нашего магазина никто не уходит?» Только что, представитель более агрессивной компании, изучив рынок, делает первые попытки в продвижении своих услуг. Представитель небольшой фирмы, опасаясь вытеснения с рынка, тут же предлагает сотрудничество «Вы же понимаете, что без нашей помощи с этим товарооборотом вам не справиться?» Девушка, не оставляет выбора молодому человеку «Ты, конечно уже понял, что мы будем вместе встречать этот праздник?»

Следующий прием – использование противоположностей. То, что происходит, связывается с тем, что нужно, чтобы оно происходило, с помощью оборота «чем... – тем...». Очень часто используется этот прием мошенниками, сообщающие родственникам о трагедии, случившейся с их близким. Например, «Чем эмоциональнее я говорю, тем хуже самочувствие вашего родственника и тем быстрее ему необходимы средства для его спасения. Человек еще не читал документ, а ему говорят «Чем внимательнее вы изучаете документ, тем легче вам будет его подписать». Тем самым заранее отмечена его внимательность и сделан ему комплимент.

Следующим из ключевых приемов эффективного взаимодействия является *психологическое присоединение к партнеру (раппорт)*. Об этом речь шла в разделе, где обсуждался вопрос о том, кто такой «Я свой». Поэтому здесь будет описана лишь структура.

Прежде чем подстраиваться, еще надо определить, под какие именно. Если вспомнить о том, что слова составляют 1/6 нашего восприятия, а 5/6 невербальные средства, то неплохо бы научиться обращать внимание на невербальную часть общения. Только надо учитывать, что она устроена совершенно по-другому, чем вербальная. И если словами выражается содержание, то телом, интонациями, жестами сообщается об отношении и оценке, определяется контекст, а вместе они образуют смысл коммуникации.

Структура психологического присоединения к партнеру

1. Принимайте позы, сходные с позами собеседника.
2. Внимательно изучите жесты собеседника, ритм его движений. Синхронизируя ритм, не старайтесь быть тенью.

3. Старайтесь использовать в своей речи такие же темп, громкость, интонации, тембр. Соблюдайте те же принципы, что и в предыдущих случаях.

Данная структура присоединения – структура первого порядка.

Структура подстройки второго порядка включает:

- 1) определение ведущей репрезентативной системы партнера;

- 2) выявление по глазам стратегии мыслительной деятельности;
- 3) использование характерных для него речевых оборотов;
- 4) копирование дыхания с теми же ритмом, глубиной и частотой.

Последовательность подстройки к собеседнику следующая:

1. Позы.
2. Жесты.
3. Речевые особенности.
4. Ведущая репрезентативная система.
5. Речевые построения (слова, фразы).
6. Неречевые «ключи доступа» (движения глаз).
7. Дыхание.

Пример, показывающий применение данной техники. В полицию обратился гражданин Арсений. С утверждением о мошеннических действиях в отношении него со стороны поставщика Ларисы. Полицейский попросил подробно изложить суть произошедшего.

Рассказ Арсения.

«Арсений – менеджер, ведущий переговоры с поставщиком (Ларисой) на последнем этапе договора-подряда по размещению 10-миллионного контракта на поставку компьютеров. Желаемый результат Арсения – вынудить Ларису снизить цену до 7,5 миллионов, потому что она представляет привилегированного поставщика, чья предложенная цена в 10 миллионов слишком высока. Желаемый результат Ларисы – получить этот контракт как минимум за 8,5 миллионов, на 15 процентов ниже заявленной цены. Лариса присоединяется и ведет Арсения.

Арсений: «Здравствуй, Лариса, рад с вами встретиться. Как дела?»

Лариса: «Хорошо, а как у вас дела, Арсений?»

Арсений: «Все ищу, где можно урезать расходы»

Лариса: «Знакомое чувство. Меня сейчас беспокоят домашние счета, и мне просто придется потуже затянуть пояс»

(Присоединяется к кинестетическим предикатам, к ценности сокращения расходов, дыханию, позе и особенностям голоса.)

Арсений: «Да, пора перейти к делу. Меня привлекает ваше предложение, и оно благополучно прошло через менеджера по качеству – но должен признаться, общая стоимость шокировала нас обоих.»

Лариса: «Вам известно, что мы никогда еще не сэкономили на качестве. Оно всегда будет главным в наших услугах. Я хотела бы разобраться в том, как мы можем снять этот шок – скажите мне, что облегчило бы вам принятие предложения?»

(Подстраивается к прошлому и будущему, присоединяется к кинестетическим предикатам, дыханию и особенностям голоса. Кроме того, есть встроенное указание «мы можем снять этот шок», которое выделено более низким тоном голоса. Лариса заканчивает тем, что задает вопрос с целью извлечь состояние «хорошо себя чувствую», которое она постарается заякорить.)

Арсений: «Вы можете снизить цену на 50 процентов и выписать счет в долг?»

(Это наполовину серьезный ответ, с беззаботным смехом, который превращается в вопрос повышением тона голоса в конце предложения).

Лариса: «Мне нравятся клиенты с таким чувством юмора, как у тебя, Арсений. Как бы ты отнесся к тому, если бы я уменьшила стоимость, скажем, на 12,5 процентов, сократив при этом часть услуг?»

(Слова «мне нравятся» были подчеркнуты громкостью и тоном, одновременно Лариса резко постучала пальцами по столу – это сочетание установило уникальный аудиальный стимул для беззаботного смеха Арсения. Дополнительное присоединение к ценностям на личном уровне (чувство юмора) с помощью первого предложения.)

Арсений: «Мы движемся в правильном направлении, но я надеялся на больше чем 12,5 процента; можно ведь пойти немного дальше?»

(Арсений настойчив, но рад тому, что Лариса его ведет, потому что есть настолько хороший раппорт. Он получает удовольствие от разговора.)

Лариса: «Можно пойти и немного дальше, я ведь и раньше всегда старалась идти вам навстречу, разве не так? Но мне придется пересмотреть услуги. Какая сейчас ситуация? Я знаю, что вы ожидаете высокого качества услуг, и вместе с тем хотите уменьшения стоимости на больше, чем 12,5 процента. Я могла бы сократить услуги, предложив уменьшить затраты, но это означало бы ухудшить качество. Я уверена, что вы тоже скорее поступаете в цене, чем в качестве услуг. Я могу вам прямо сейчас дать 14 процентов на тех же условиях поставки, сохранив качество услуг. Договорились?»

Я на эмоциях согласился и подписал все бумаги, но теперь я начал понимать, что обманут».

Данный прием позволяет занять более сильную и выгодную позицию и контролировать ситуацию.

К приемам эффективного психологического воздействия также относится «ведение» - способ взаимодействия, при котором оппонент, не осознавая того, склонен принимать вашу сторону без какой-либо критики или сопротивления. Когда идет проверка, насколько эффективным оказывается присоединение, то ведомый без признаков сопротивления следует за ведущим. Удерживая это ведение, надо фиксировать его готовность менять свое поведение в зависимости от ведущего.

Признаки действия этого приема таковы:

- 1) вы меняете позу, и ваш партнер невольно занимает такую же;
- 2) ваш партнер начинает имитировать ваши жесты и речь.

Если вы убедились в том, что оба этих параметра сработали, то можете сделать вывод: вы интересны, к вам испытывают доверие.

Примеры:

1) Женщина: Господи, ОН уходит, уходит, уходит от меня! (Плачет)

Мозг: Позитивнее, позитивнее...

Женщина: Куда позитивнее-то? Вещи собирает, сволочь...

Мозг: Не реви, улыбайся... Загадочно улыбайся... И не размахивай руками, как мельница!

Женщина: Сволочь, чемодан собирает... Порядочный мужик, уходя, забирает только носки и трусы, а эта сволочь еще и майки укладывает... (Плачет)

Мозг: Улыбайся!

Женщина: Может броситься к нему на шею?

Мозг: Дура!

Женщина: Может на колени перед ним рухнуть?

Мозг: Дура!

Женщина: А может его того?

Мозг: Что «того»?

Женщина: Ну.... Сковородкой по голове тихонечко?

Мозг: ????

Женщина: Потом кормить его, бедненького, бульончиком... Так месяца два можно протянуть... Может, привыкнет, не уйдет...

Мозг: Уголовщина ты все-таки... А если силы не рассчитаешь?

Женщина: А я получше замахнусь и ка-а-а-а-а-а дам!

Мозг: Я не в этом смысле... Баба-то ты сильная... еще убьешь, а это статья!

Женщина: Делать-то что, скажи, раз ты такой умный?

Мозг: Улыбайся!!!! Позитивнее, позитивнее...

Женщина: Ну, что в этом можно найти позитивного? Я одна–а–а–а оста–а–а–анусь! (плачет)

Мозг: Улыбайся! Во-первых, не одна, а свободная женщина...

Женщина: На фига мне такая свобода?

Мозг: Улыбайся! Свобода – это прекрасно: будешь заниматься только собой!

Женщина: Зачем? (Хлюпает носом)

Мозг: Затем! Бразильский выучишь – ты так всегда мечтала смотреть сериалы без перевода. В кружок игры на ударных запишешься – с твоей силищей-то!

Женщина: Времени все как–то не было...

Мозг: Сама будешь финансами распоряжаться без всяких глупых покупок американских удочек и вечных ремонтов сдохшего автомобиля!

Женщина: Шубу куплю и босоножки... ну, те... с бантиком... (Утирает слезы)

Мозг: С тем парнем из юридического отдела поужинать сходишь – он на тебя так смотрел...

Женщина: (Улыбается) Ага, в «МакДональдс» ходим, он, между прочим, предлагал уже. Шубу одену, босоножки с бантиком... (Улыбается загадочно)

Мозг: Ни готовить никому, ни стирать...

Женщина: Только маникюр–педикюр–маски–массажи! (Улыбается от счастья) На экскурсию съезжу по Московской кольцевой дороге... (Мечтательно)

Мозг: Вот, а ты позитива не видела...

Женщина: Ой, заживу! (Улыбается победно) ОЙ!!!!!!

Мозг: Что?

Женщина: Он на коленях стоит с чемоданом, коленки целует!

Мозг: Кому?

Женщина: Ну, не чемодану же! Говорит, никогда такой, как я, не найдет... Прощения просит... Остаться хочет!

Мозг: Ой!

Женщина: А как же свободная женщина? (Плачет) А как же кружок игры на ударных? Шубка, босоножки те? (Рыдает) Вася из юридического отдела?

Мозг: Позитивнее, позитивнее...

2) Для того чтобы здраво судить о реальности, рекомендую запомнить 10 правил:

1. Фрейд, в конечном счете, прав.

2. Что бы о нем ни говорили, Фрейд оказывается, в конечном счете, прав.

3. Как бы Фрейда ни пытались подправить, Фрейд оказывается, в конечном счете, прав.

4. Все, кто сомневается во Фрейде и начинает в нем разбираться, всегда убеждаются, что Фрейд оказывается, в конечном счете, прав.

5. Столетний опыт психологической науки и практики подтвердил, что Фрейд, в конечном счете, прав.

6. Вы можете учиться на ошибках других и принять опыт тех, кто ранее сомневался, но убедился, что Фрейд, в конечном счете, прав.

7. Вы можете учиться на своих ошибках, чтобы когда-нибудь убедиться, что Фрейд, в конечном счете, прав.

8. Вы можете подумать, что я шучу, и потом с удивлением увидеть, что и, правда, Фрейд, в конечном счете, прав.

9. Вы можете следовать этим правилам, и каждый раз приятно удивляться, насколько Фрейд, в конечном счете, прав.

10. Следуя этим правилам, вы убедитесь, что все, кто им не следует, своим примером ярко подтверждают, что Фрейд, в конечном счете прав.

Существуют ситуации, когда, подстроившись, вас начинают вести, и неизвестно, чем это может закончиться? Цель установления раппорта и ведения? Для того, чтобы не оказаться в ситуации жертвы следует применять прием *отстройка*, смысл которого состоит в том, что, изменяя свое положение тела, дыхание и темп речи, жестикулируя не в такт ведущему, вы выходите из-под влияния. На этот счет есть одна притча.

«Известного суфия спросили:

– Что значит быть невидимым?

Он сказал:

– Я отвечу, когда представится возможность продемонстрировать это.

Спустя какое-то время суфий и человек, задавший этот вопрос, были остановлены конным отрядом солдат. Солдаты сказали:

– Нам приказано брать под стражу всех дервишей, потому что царь нашей страны объявил, что они не исполняют его веления и своими речами возмущают внутренний покой других граждан.

– Приказы надо выполнять. Это ваш долг, - сказал суфий.

– А сами-то вы разве не суфии? – спросили солдаты.

– Испытайте нас, - сказал суфий.

Тогда офицер достал какую-то суфийскую книгу и спросил:

– Что это такое?

Суфий взглянул на название книги и сказал:

– Это то самое, что я сожгу у тебя на глазах, так как сам ты до сих пор не сделал этого.

С этими словами он поджег книгу, и солдаты, удовлетворенные, усаkali прочь. Тогда товарищ суфия спросил:

– Какова была цель этого действия?

– Сделать нас невидимыми, - ответил суфий, - ибо для человека этого мира «быть видимым» означает, что ты выглядишь подобно чему-то или кому-то, кого, как он ожидает, ты должен напоминать. Если ты выглядишь иначе, твоя истинная природа становится для него невидимой».

Следующий прием, с помощью которого можно усилить свое положение, называется *якорение*.

Якорение – способность одного из элементов переживания вызвать все переживание в целом. Человек занимается своими повседневными делами, он включен в процесс той или иной деятельности, но вдруг совершенно неожиданно для себя начинает испытывать наплыв приятных переживаний, недоумевая по поводу их появления. Чуть позже он осознает, что рядом звучит музыка, которую он слышал когда-то, быть может, несколько лет назад. Память возвращает его в ту ситуацию, когда он чувствовал себя счастливым, безмятежным, благополучным. И именно в тот момент он слышал эту мелодию. Прошло время. Его чувства забылись, но в настоящий момент он непроизвольно извлек их из своей памяти и вновь пережил. Сработал механизм, который называется «якорем» или условным рефлексом, если уже совсем просто.

Но якоря могут вырабатываться и искусственно. Например, наши бабушки, для того чтобы не забыть что-то важное, обычно завязывали узелок на платке, который в этом случае выступал в качестве якоря для реакции «мне надо что-то вспомнить». А все это действо носило некий «условно-рефлекторный» характер. А вот один из многочисленных описанных в литературе приемов якорения.

Гарри Поттер – мальчик-волшебник. Его родители (тоже гениальные волшебники) погибли от рук князя тьмы Волан Деморта. Волан Деморт пытался убить и Гарри. Однако какая-то странная сила, присутствующая в Гарри, остановила его. Он смог только оставить шрам в виде молнии на лице мальчика. Гарри никогда не видел этого мага. Но каждый раз, когда его шрам начинал болеть, у него в памяти всплывал неизвестный ему

Волан Деморт, а также сцена убийства его родителей. (Дж. К. Ролинг. Гарри Поттер и философский камень.)

В основе идеи якорей для них явилось открытие условного рефлекса нашего великого физиолога И.П. Павлова (которого, кстати, за рубежом уважают и ценят куда больше, чем у нас). Фактически, хотели бы мы этого или нет, но наша жизнь – это непрерывное выработка условного рефлекса или якорение. А большая часть якобы сознательного поведения – автоматическое воспроизведение связанных с какими-то якорями реакций и состояний. Именно так – автоматическое. Бессознательное или, если хотите, неосознаваемое.

Возьмем простую ситуацию, чтобы понять принцип возникновения естественных якорей. Парфюмер, Жан Ануй имел очень острое обоняние. Он улавливал каждую мелочь, мог на компоненты разложить каждый запах. Однажды он встретил девушку и влюбился в нее, в ее запах. У девушки был очень необычный запах, который ему так и не удалось воспроизвести. Всегда, когда он чувствовал отдельные компоненты того запаха, он вспоминал ту девушку, ее рыжие волосы, белую кожу, а особенно – ее запах.

Допустим, что какого-то мужчину жестоко обманула некая блондинка, вследствие чего он пережил очень неприятные эмоции. В результате образовалась ассоциативная связь «блондинка = негативные эмоции». Очень может быть, что по прошествии лет этот мужчина забыл о своей блондинке-обманщице. Но в мозге остается след, зафиксировавший вышеприведенную ассоциацию между блондинками и неприятными эмоциями. И теперь этот представитель мужского пола, «заякоренный» на блондинках, чуть ли не инстинктивно их недолюбливает, объясняя, кстати, свою неприязнь благовидными предлогами, не имеющими никакого отношения к ее (неприязни) истинным причинам.

Здесь мы имеем дело с мгновенным – с одного раза – установлением весьма мощного негативного якоря «блондинка». Так бывает в тех случаях, когда некий стимул (будущий якорь) сопровождается очень сильными эмоциональными состояниями или реакциями – не только отрицательными, но и положительными (так, все мы быстрее и легче всего учимся чему-то интересному и волнующему).

Однако большинство якорей устанавливается путем большого количества повторений – постоянно воспроизводящейся связи «стимул-реакция». Например, если гражданин увидел и услышал несколько раз в рекламном ролике картинку, подкрепляемые словами о защите безопасности граждан правоохранительными органами, то, возвращаясь вечером домой после работы, он невольно сравнивает созданный рекламой образ и реальную картину. Совпадение приводит к выработке позитивного якоря и каждый раз, это подкрепляется по возвращении домой. Если картина не совпала, то возникает отрицательный якорь, который при воспроизведении рекламы, будет выдавать негативные эмоции.

Итак, якорение представляет собой процесс формирования бессознательных программ определенного типа поведения на основании однократного (в случае сильных эмоций) или более длительного воздействия определенного стимула при получении некоторой реакции. Большинство таких связей стимул-реакция являются, безусловно, положительными, поскольку позволяют человеку, особо не задумываясь, действовать необходимым способом. Например, автоматически просыпаться по звонку будильника, поскольку это якорь реакции «пора вставать». Якоря могут быть и вредными – как, например, вышеописанная негативная реакция на рекламу, которая суживает поле выбора.

Возникать они могут в любой модальности восприятия – визуальной, аудиальной, кинестетической и даже дискретной. А раз возникнув, начинают управлять поведением, автоматически воспроизводя связанные с якорем реакции и состояния. И вкупе с породившим его стимулом начинает выступать в качестве кнопки, своеобразного пускового механизма планов и программ человеческого поведения.

В отдел милиции позвонила соседка женщины, с которой не виделась уже два дня. Она жила с сыном, которого также не было, все это время. После вскрытия квартиры соседка не обнаружила в ней ковер. Такой же был и у нее. Участковый инспектор милиции сделал фото ковра соседки.

На следующий день соседка позвонила участковому, сказав, что появился в квартире сын. Сотрудник милиции вместе с нарядом обнаружили в квартире сына пропавшей женщины в состоянии алкогольного опьянения. На вопросы сын отвечал односложно и сохранял спокойствие. Об исчезновении матери отвечал, что она могла уехать в деревню навестить родных. Об исчезнувшем ковре также пояснений четких не было. Но, когда участковый показал фото ковра с вопросом его опознания, то выражение лица сына резко изменилось, он как будто сразу протрезвел, негативные эмоции уже не скрывались. Фото ковра стало стимулом, пусковой кнопкой, вызвавшей такую негативную реакцию. Когда эмоции улеглись, он рассказал, что у матери попросил денег и ее отказ привел к ссоре. В порыве гнева он схватил женщину за горло и... далее провал в памяти. Помнит только, что обнаружил на полу бездыханное тело, которое ночью завернул в ковер и отнес к забору парка, где спрятал в кустарнике.

Подводя некоторые итоги можно сказать, что человек учится посредством ассоциаций, которые возникают на основе имеющегося опыта. Обучаясь, он обращается к своему опыту и устанавливает ассоциации между отдельными событиями, проводя параллели и находя смысл. Когда занимается творчеством, то создает новые связи (ассоциации).

Благодаря стремлению соединять разные части опыта, любой зрительный образ, звук, прикосновение, запах, вкусовые ощущения, чувство, поза или движение потенциально могут напомнить о том, что происходило, когда впервые встретились с ним. Сигналы, которые вызывают у человека прежнюю реакцию, и называются *якорями* или пусковыми кнопками.

Их влияние как положительно, так и отрицательно. Фотография человека в момент принятия им присяги вызывает те чувства, которыми с ним связаны. Встреча со школьным товарищем рождает воспоминание о том, что чувствовали, когда учились в школе. Зато сама мысль об экзамене или о публичном выступлении вызывает беспокойство и заставляет нервничать.

Устойчивые реакции страха (фобии: на собак, змей или высоту, закрытые пространства и т.п.) – это пример отрицательных якорей. Обычно якорь срабатывает автоматически, и поэтому состояние меняется позитивно или негативно без явного и сознательного контроля. И если в прошлом был накоплен большой опыт негатива, так называемые не ресурсные состояния (подавленности, нерешительности, растерянности, страха) могут возникать как бы сами собой и самыми различными способами, так как такое большое количество якорей включают негативное самоощущение безо всякого участия.

Важно целенаправленно и активно, вырабатывая якоря, закрепляющий положительный опыт, можно сознательно вызывать позитивные ресурсные состояния, когда в них возникает потребность. Это может помочь справиться с негативными состояниями и быть успешным. Если кто-то сомневается в наличии у него ресурсов, и не верит в себя, то следует помнить, что главный резерв, это сам человек. «Если тебе когда-нибудь захочется найти такого человека, который сможет одолеть любую, даже самую тяжелую беду и сделать тебя счастливым, когда этого не может больше никто: ты просто посмотри в зеркало и скажи: «Привет!» (Р. Бах)

Два работника колхоза «Заря» слушают последние известия. Диктор бодрым голосом говорит о том, что передовые колхозы собрали и сдали в закрома Родины невиданный урожай зерновых. Один другому говорит: «Эх, Федор, хоть одним бы глазком заглянуть в эти закрома».

У нас есть уникальная возможность заглянуть в эти закрома и найти свои ресурсы. Это, прежде всего, позитивные состояния, которые пережили и которые стали опытом – радость, счастье или, например, мастерство и совершенство. Можно только вообразить, какой станет жизнь, если можно будет «включать» эти состояния по собственному желанию! И научиться сознательно – в любой необходимый момент – использовать необходимые по ситуации или просто по жизни психологические ресурсы: качества и состояния своей психики, которые превышают среднестатистический уровень ее функционирования. Умение якорить ресурсы (как будто снабжать их пусковыми кнопками мгновенного вызова, с помощью которых биокомпьютер мгновенно приходит в ресурсное состояние), а также негативные состояния (которые потом нивелируются наложением на них необходимых ресурсов). Это необходимо и при проведении, например, профилактических бесед, бесед с поднадзорными и т.д., т.е. теми, кто в этом нуждается.

Самый лучший ресурс – наши победы, переживания, связанные с детством. Они наиболее яркие, красочные, естественные, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями. Конечно, со временем, они тускнеют, если к ним обращаются крайне редко. Но, если, как говорят, войти в свои детские воспоминания, то можно пережить яркие впечатления.

Вот, например, опыт взрослого человека, учившегося водить автомобиль в 7 лет. «В то время автомобилей было крайне мало, а в том городке их было вообще пересчитать по пальцам. К тому же запрет на управление автомобилем в таком возрасте накладывал свой отпечаток. И вот настал момент истины. Я за рулем, отец справа на месте штурмана. В начале – робость и тревога при трогании с места, а затем, когда автомобиль поехал, я ощутил, что он послушен моим командам. Тревога сменяется уверенностью в своих действиях. Движение плавное и я включаю вторую передачу. Машина поехала резвее. Уверенность перерастает в гордость, что я смог справиться с машиной. Восторг переполняет душу, сердце готово вырваться из груди, на лице неопишуемая радость. Уши словно заложило и только голос отца: «Молодец, ты справился!». Сразу выросла самооценка, появилось ощущение своей значимости, наступил эмоциональный подъем, при котором готов горы свернуть. Друзья с восхищением и некоторой завистью смотрели, когда я проезжал мимо, а затем вышел из машины со стороны водителя. Но когда отец предложил прокатить друзей, этот восторг достиг заоблачной высоты».

«Переходы» - это система речевых средств, представляющая собой прием перехода человека из его обычного состояния в состояние легкого транса. Этот процесс осуществляется с помощью переходных или вводных слов: «если», «когда», «если... то», «и». Именно они придают речи оттенок закругленности и гибкости, что достаточно быстро позволит партнеру войти в легкое (внешне незаметное) гипнотическое состояние. Подобный факт объясняется тем, что, когда не делать внезапных пауз между предложениями, сознание собеседника снижает свои критические функции.

К известному адвокату на прием пришел клиент.

– Я хочу отнять чужие деньги, и хотел бы знать, что по этому поводу говорит наше правосудие.

– Если вы отнимете до ста тысяч, то это будет просто грабеж.

– А если отниму больше?

– Если отнять до ста миллионов, то это будет превышение служебных полномочий.

– А если я отниму еще больше?

– Тогда это будет спор двух хозяйствующих субъектов.

Представьте, что вы собрали своих подчиненных и хотите, чтобы ваше совещание принесло максимум полезных результатов. Перед вами два возможных варианта подачи материала. Выберите тот, который вам покажется более эффективным.

Вариант 1. «Мы здесь собрались для решения важной проблемы. Каждый из вас должен проявить предельную активность и внимание. Будьте серьезны. Нам необходимо интенсивно проработать содержание нашей задачи».

Вариант 2. «Итак, мы здесь собрались для решения важной проблемы, которая позволит каждому из нас проявить предельную активность и внимание. Если вы будете серьезными и настроитесь на деловой лад, то, я думаю, мы сможем интенсивно и эффективно проработать содержание нашей задачи». Во втором случае ваше воздействие на сотрудников окажется более ярким и убедительным.

Кроме слов могут применяться и другие средства. Вариант упорядочения по «степени» связывания:

1. связующая интонация;
2. порядок слов;
3. но, и, а, у, возле...;
4. возможно; может быть; хотелось бы; кажется, что...
5. в связи с этим; потому что; из за этого; из этого следует; в то время, как...
6. это означает; обязательно; обязывает; заставляет;
7. как только; сразу после того, как; требует; вследствие этого; направляет...

Можно предложить еще один вариант связующих моментов – по логическим уровням:

1. Время: тогда, когда; в то время, когда; как только, когда;
2. Место: там, где; в том месте, где; в месте, где;
3. Ценности: важно то, что; чем важнее, тем; это означает;
4. Процесс: в процессе того; после того, как; вслед за тем...
5. Люди: тот, кто; затем, кто;
6. Вещи: то, что; те вещи, которые;

Научиться общаться, используя переходы несложно. Главное поставить перед собой задачу и тренироваться. Играть в такую игру. Взять любые два существительных и составить предложение, в котором по отношению к каждому существительному делает по утверждению и эти утверждения связывает между собой. Например: слова «Человек и правопорядок», а предложение будет звучать: «Как только человек задумывается о безопасности, тут же начинает интересоваться правопорядком».

Можно играть в паре, тогда Второй берет последнее слово, сказанное Первым, и добавляет еще одно свое и связывает эти слова между собой, но так, чтобы способы связывания были все разными. Слова «Законодательство, безопасность», а предложение: «Если я знаю законодательство, то оно безопасность мне гарантирована».

И так дальше: «Статьи и хулиганство», «Тот, кто знает статьи УК РФ, тот сможет квалифицировать хулиганство».

На втором круге слов будет уже три или четыре. «Статьи, хулиганство, кража, соблюдение».

«То, что я знаю статьи про хулиганство и кражу, означает их соблюдение мной». На следующем круге слов становится пять и так далее.

Сколько сможете. За один круг связки повторяться не должны. Если кто-то сказал «и», то другой повторять его не имеет права. Но «и» возможно использовать в других связывающих конструкциях: «и сразу после этого». И конструкции типа «сразу после того, как» и «в тот момент, как» считаются различными.

«Трюизм» - общее утверждение, банальность. Например, «Все люди способны испытывать ощущения» или «Зимой, как правило, бывает холодно». С трюизмом нельзя не согласиться – в этом его сила. Для того чтобы натренировать свое мышление в применении трюизмов и обобщений, периодически надо выполнять следующие упражнения. Выберите первый попавшийся вам предмет и постройте по отношению к нему уровни обобщения. Например, стол. Стол - Предмет - Вещество - Материя - Бытие.

А теперь двигайтесь по этим обобщениям в обратную сторону. Стол - Письменный стол - Конкретный письменный стол...

Пробуйте применять полученные навыки в конкретных ситуациях. К примеру, у вас сегодня запланировано совещание, а вы не подготовили доклад или отчет. Один известный менеджер заявил своим партнерам: «Жизнь меняется с каждой секундой. (Трюизм). Тот отчет, который я приготовил к сегодняшнему дню, завтра безнадежно устареет, а потому, мне кажется, нет смысла тратить на него столь драгоценное время. Поэтому я хотел бы выслушать ваши соображения по обсуждаемому вопросу, если, разумеется, они окажутся конкретными. Мы соберемся через три дня, за которые я успею внести актуальные поправки в свой отчет».

В самом начале беседы, для снятия психологической защиты партнера по общению следует сказать хотя бы пять трюизмов. Человек, видя, что информация правдивая, снижает свою критичность восприятия и увлекается больше тем, что вам ответить, нежели горит желанием ее перепроверить. А если трюизмы связать вводными словами или связками, то собеседник точно войдет в измененное состояние, что значительно упростит обсуждение интересующего вопроса.

Вот как использовал трюизмы и переходы в общении Сократ. «Однажды к Сократу пришел знакомый и сказал:

– Я сейчас расскажу тебе что-то, что я услышал об одном из твоих друзей.

– Подожди минутку, - ответил Сократ. – Прежде, чем ты расскажешь мне что-то, это должно пройти тройной фильтр. Прежде, чем говорить о моем друге, ты должен профильтровать то, что ты собираешься рассказать. Первый фильтр – правда. Скажи, ты абсолютно уверен, что это правда?

– Нет, - ответил знакомый, - я сам услышал об этом от других.

– Значит, ты не уверен, что это правда. Теперь второй фильтр – добро. То, что ты собираешься рассказать о моем друге, содержит что-то хорошее?

– Наоборот. Это что-то очень плохое.

– Итак, ты хочешь сказать мне нечто, что может оказаться неправдой, да еще и что-то плохое. Третий же фильтр – полезность. Смогу ли я лично извлечь какую-либо пользу из сказанного тобой?

– В общем-то, нет, - ответил знакомый.

– Что ж, если то, что ты хочешь мне рассказать, ни правдивое, ни хорошее, ни полезное, то зачем мне это знать?

Так Сократ и не узнал, что его жена Ксантиппа изменяла ему с лучшим другом».

Трюизмы могут помочь сотруднику ОВД быстрее установить контакт с гражданином при проведении беседы, так как сказанное легко проверяется или знакомо. Так снимается психологическая защита и формируется доверие, что очень важно для дальнейшего взаимодействия.

«Переформирование» - позволяет в считанные секунды изменить оценку ситуации на прямо противоположную.

Читает сын книгу и спрашивает отца-бухгалтера:

– Папа, а «Ревизор» - это комедия или трагедия, я что-то не пойму.

– Если, сынок, ревизор свой, то комедия, а если чужой – то трагедия.

Сравните два высказывания:

1. День – это лишь светлый промежуток между двумя темными ночами.

2. Ночь – это лишь темный промежуток между двумя светлыми днями.

Как правило, данный прием используется для смены отрицательной позиции на положительную. Порой можно в том, от чего страдает человек, найти какой-то позитивный момент. На этот счет есть история.

Беседуют два приятеля.

– Вчера купил на рынке прекрасную книгу «Как заработать миллион рублей за три месяца». Но, к сожалению, в книге не оказалось половины страниц.

– Не печалься, полмиллиона – это тоже деньги!

Или: У индусов есть обычай: когда кто-то умирает, в семью покойника приходят близкие родственники, вооруженные до зубов, и говорят:

– Покажите нам того, кто убил его, и мы отомстим.

Родственники отвечают:

– Того, кто взял его душу, видеть нельзя. Он незримый.

Тогда прибывшие утешают:

– Так стоит ли терзать печалью душу, если власть незримого сильнее нас.

Но, важно, используя данный прием, не доводить дело до абсурда, так как это ярко показал А.П. Чехов.

«- По какому это случаю тут? – спрашивает Очумелов, врезаясь в толпу.

– Почему тут? Это ты зачем палец?.. Кто кричал!

– Иду я, ваше благородие, никого не трогаю... – начинает Хрюкин, кашляя в кулак. – Насчет дров с Митрий Митричем, – и вдруг эта подлая ни с того ни с сего за палец... Вы меня извините, я человек, который работающий... Работа у меня мелкая. Пуцай мне заплатят, потому – я этим пальцем, может, неделю не пошевелю... Этого, ваше благородие, и в законе нет, чтоб от твари терпеть... Ежели каждый будет кусаться, то лучше и не жить на свете...

– Гм!.. Хорошо... – говорит Очумелов строго, кашляя и шевеля бровями. – Хорошо... Чья собака? Я этого так не оставлю. Я покажу вам, как собак распускать! Пора обратить внимание на подобных господ, не желающих подчиняться постановлениям! Как оштрафую его, мерзавца, так он узнает у меня, что значит собака и прочий бродячий скот! Я ему покажу кузькину мать!.. Елдырин, – обращается надзиратель к городовому, – узнай, чья это собака, и составляй протокол! А собаку истребить надо. Не медля! Она наверное бешеная... Чья это собака, спрашиваю?

– Это, кажись, генерала Жигалова! – говорит кто-то из толпы.

– Генерала Жигалова? Гм!.. Сними-ка, Елдырин, с меня пальто... Ужас, как жарко! Должно полагать, перед дождем... Одного только я не понимаю: как она могла тебя укусить? – обращается Очумелов к Хрюкину. – Нешто она достанет до пальца? Она маленькая, а ты ведь вон какой здоровила! Ты, должно быть, расковырял палец гвоздиком, а потом и пришла в твою голову идея, чтоб сорвать. Ты ведь... известный народ! Знаю вас, чертей!

– Он, ваше благородие, сигаркой ей в харю для смеха, а она – не будь дура, и тяпни... Вздорный человек, ваше благородие!

– Врешь, кривой! Не видал, так, стало быть, зачем врать? Их благородие умный господин и понимают, ежели кто врет, а кто по совести, как перед богом... А ежели я вру, так пуцай мировой рассудит. У него в законе сказано... Нынче все равны... У меня у самого брат в жандармах... ежели хотите знать...

– Не рассуждать!

– Нет, это не генеральская... – глубокомысленно замечает городовой. – У генерала таких нет. У него все больше лягавые...

– Ты это верно знаешь?

– Верно, ваше благородие...

– Я и сам знаю. У генерала собаки дорогие, породистые, а эта – черт знает что! Ни шерсти, ни вида... подлость одна только... И этакую собаку держать?! Где же у вас ум? Попадись этакая собака в Петербурге или Москве, то знаете, что было бы? Там не посмотрели бы в закон, а моментально – не дыши! Ты, Хрюкин, пострадал, и дела этого так не оставляй... Нужно проучить! Пора...»¹.

¹ Чехов, А. П. Полное собрание сочинений и писем в 30-ти томах. Сочинения. / А. П. Чехов. Том 3. М., Наука, 1983.

Следующий прием, заслуживающий внимание – *выбор без выбора*. «Вы хотите обсудить проблему в своем или моем кабинете?» Однако, вопрос о встрече сторонами ранее не рассматривался и не обсуждался. Складывается впечатление, что встреча состоится в любом случае, необходимо оговорить лишь место ее проведения. При этом в любом случае встреча и обсуждение состоится. Вопрос не допускает отрицательного ответа.

Вот несколько примеров, в которых герои используют прием *выбор без выбора*.

«Наташа побежала в дом и на цыпочках вошла в полуотворенную дверь диванной, из которой пахло уксусом и гофманскими каплями.

– Вы спите, мама?

– Ах, какой сон! – сказала, пробуждаясь, только что задремавшая графиня.

– Мама, голубчик, – сказала Наташа, становясь на колени перед матерью и близко приставляя свое лицо к ее лицу. – Виновата, простите, никогда не буду, я вас разбудила. Меня Мавра Кузминишна послала, тут раненых привезли, офицеров, позволите? А им некуда деваться; я знаю, что вы позволите... – говорила она быстро, не переводя духа.

– Какие офицеры? Кого привезли? Ничего не понимаю, – сказала графиня.

Наташа засмеялась, графиня тоже слабо улыбалась.

– Я знала, что вы позволите... так я так и скажу. – И Наташа, поцеловав мать, встала и пошла к двери»².

Пьер вызывает Долохова на дуэль за то, что уличает того в любовной связи с графиней Безуховой. Он задает противнику вопрос: «Вы предпочитаете воспользоваться пистолетами или холодным оружием?»³ Здесь использован «выбор без выбора», т.к. вопрос о том, не хочет ли Долохов все уладить мирным способом, даже не ставится.

В романе Уильяма Голдинга «Повелитель мух» в группе мальчиков, оказавшихся на необитаемом острове, появляются два соперника: Ральф и Джек. Джек подзывает к себе одиночку Саймона и спрашивает: «Ты будешь подчиняться мне или Ральфу?»⁴ Джек не учитывает того, что Саймон не хочет вообще никому подчиняться, и своим вопросом навязывает ему иллюзию выбора.

Шекспир. Хроника «Ричард III». Ричард ведет войну против всех своих братьев, чтобы стать королем Англии. У одного из своих посаженных в тюрьму кузенов Ричард спрашивает: «Вы предпочитаете оставить всякую надежду завоевать трон или провести остаток жизни в темнице?» Тем самым Ричард предоставляет противнику «выбор без выбора», т.к. он не учитывает возможности того, что кузен хотел бы оказаться на воле и при этом продолжать борьбу за власть.

Этот прием, создающий иллюзию выбора, широко используется в рекламе. Например: «Вы предпочитаете порошок «Тайд-актив» или «Тайд-лимон», но у покупателя выбор только в рамках порошка «Тайд».

«Допущение». Разновидность предыдущего приема - прием, который можно описать формулой: «Прежде чем Х -У». «Прежде чем вы отправитесь в командировку, отдохните». Вопрос о том, что человек уже едет в командировку, не обсуждается, он решен. Руководитель, проявляя «заботу» о подчиненном, дает ему возможность отдохнуть.

В романе «Мастер и Маргарита» Маргарита соглашается присутствовать на балу у Воланда. Когда она стоит у лестницы, кот Бегемот ей говорит: «Прежде чем стать королевой бала и начать принимать гостей, наденьте корону».

² Толстой, Л.Н. «Война и мир»./ Л.Н. Толстой. Собрание сочинений в восьми томах. Т. 3,4. М., "Лексика", 1996.

³ Там же.

⁴ Голдинг, У. «Повелитель мух»./ У. Голдинг. LibCat.ru

В романе Маркеса «Сто лет одиночества» старый цыган-ясновидец предсказывает жителям всего поселка: «Прежде чем начнется война, последний из рода Буэндиа прочитает книгу иероглифов и расшифрует их смысл».

Известный психолог М. Эриксон работал над техникой введения человека в гипноз. Во время сеанса со своими клиентами он часто использовал приемы допущения. Например: «Прежде, чем сообщить мне, над какой проблемой вы хотите работать, сделайте глубокий вдох». Выбор проблемы уже не обсуждается, с ней необходимо работать уже сразу после вдоха. «Прежде, чем войти в транс, сделайте глубокий вдох и медленный выдох и закройте глаза». В транс человек войдет в любом случае. «Прежде, чем вы согласитесь с моим предложением, взгляните на эти схемы». Собеседник уже обречен на то, чтобы согласиться.

Как правило, допущения маскируются в тексте, в рассуждениях. Они становятся менее заметными, и более функциональными.

«Аналоговое обозначение» - это невербальное подкрепление слов, выраженное жестом, интонацией, паузой и т.д. В любом случае фиксируется внимание собеседника на наиболее значимом аспекте рассказчика.

Вот некоторые примеры, о которых говорили жертвы психологического воздействия преследователя, обратившиеся к участковому инспектору милиции за помощью. Ключевые слова в тексте написаны прописными буквами и показывают, как они выделялись интонацией.

1) – Мне очень понравилось поговорить с тобой, и я бы очень хотел с тобой опять встретиться... Как тебе позвонить?

– Извини, но у меня есть парень...

– У тебя есть парень? Не буду скрывать, что я огорчен. Но я должен уважать твои чувства. Позволь только спросить: а насколько бы для тебя было удивительно, если бы ТЫ ВДРУГ ПОНЯЛА, ЧТО ОЧЕНЬ ХОЧЕШЬ ПРОВЕСТИ НЕМНОГО ВРЕМЕНИ СО МНОЙ? Ну, например, если бы ты могла ПРЕДСТАВИТЬ НАС ВМЕСТЕ, КАК МЫ С ТОБОЙ РАЗГОВАРИВАЕМ И НАМ ХОРОШО ВМЕСТЕ, и ты уже ЧУВСТВУЕШЬ СЕБЯ ОЧЕНЬ ЗДОРОВО? Если ты будешь ДУМАТЬ ОБ ЭТОМ В ДАННОМ КЛЮЧЕ, то уже сейчас стоит договориться о встрече! Как насчет пятницы вечером?

2) Можно мне признаться? Было время, когда я думал, что влюбился в тебя. Я хочу сказать что теперь, глядя в прошлое, я понимаю, что это было не так. А тогда я мог часто ПРЕДСТАВИТЬ КАК НАМ ХОРОШО ВМЕСТЕ, В САМЫХ РАЗНЫХ СИТУАЦИЯХ, мог ПРЕДСТАВИТЬ КАК МЫ СТАНОВИМСЯ ВСЕ БЛИЖЕ И БЛИЖЕ, УВАЖАЯ И ПОДДЕРЖИВАЯ ДРУГ ДРУГА НА ПРОТЯЖЕНИИ МНОГИХ-МНОГИХ ЛЕТ.

Но, увы, я понимаю, что было глупо ДУМАТЬ, ЧТО ЭТО ВСЕ МОЖЕТ БЫТЬ ТАК... Наверное, мы не ПОДХОДИМ ДРУГ ДРУГУ.

3) – Извини, я должна была раньше сказать. Я не могу больше встречаться с тобой, так как у меня есть парень. Мы не должны больше видеться, извини.

– Хм, а знаешь, что я хочу тебе сказать? Кстати, как зовут твоего парня?

– Вася.

– Ну, хорошо, вот ты встречаешься с этим парнем, Васей. (Тут нужно показать пальцем на свою правую ладонь.) Так? И вот ты думаешь, что он такой хороший, крутой и классный (тут подобрать подходящие слова под ее понимание – как она сама выражала бы его положительность). Тебе хорошо с ним, и все такое. Но вдруг... представь себе, что по какой-то причине вы расстанетесь. Случалось ли тебе РАССТАТЬСЯ С КЕМ-ЛИБО? (Тут нужно опять показать пальцем туда же – на свою правую ладонь.) И ты много думаешь о нем и ВДРУГ НАЧИНАЕШЬ ВИДЕТЬ В НЕМ ТЕ ВЕЩИ, КОТОРЫЕ РАЗРУШИЛИ ВАШИ ОТНОШЕНИЯ... Или, быть может, тогда ТЫ НАЧИНАЕШЬ ВИДЕТЬ ЕГО В ТАКОМ СВЕТЕ, ЧТО ОН УЖЕ КУДА МЕНЕЕ ПРИВЛЕКАТЕЛЕН ДЛЯ ТЕБЯ. Я уверен, что тогда ИМЕННО ЭТО ТЫ И ДЕЛАЕШЬ!

Знаешь, мне самому странно представить, как наше сознание все это проделывает, но мне любопытно – а как ТЫ ОЩУЩАЕШЬ СЕБЯ В ЭТОМ ПОЛОЖЕНИИ, если весь этот процесс ПРОИСХОДИТ МГНОВЕННО (резко щелкнуть пальцами или хлопнуть в ладоши) в твоём сознании? Наверно это как если бы ТЫ (тут помахать рукой перед ее лицом, как бы разгоняя дым) НЕ МОЖЕШЬ БОЛЬШЕ УВИДЕТЬ ЕГО КАРТИНКУ ПЕРЕД СОБОЙ В СВОЕМ СОЗНАНИИ. И вот каждый раз как ты пытаешься, как – будто кто-то стирает ее из сознания. И вот тогда уже ТЫ ПОНИМАЕШЬ, что ты начинаешь ЗАБЫВАТЬ ЕГО, ЗАБЫВАТЬ ВСЕ О НЕМ.

Ну, вот был в твоей жизни кто-нибудь, с кем ты когда-то встречалась, а теперь дорожки разошлись – так что ты даже не думаешь, о нем много времени? Да? А теперь закрой глаза и представь этого человека, а потом покажи пальцем, где ты видишь его изображение.

Вот там? Интересно, правда? А вот если бы тебе случилось ЗАБЫТЬ ЭТОГО ПАРНЯ («толкнуть» ладонью в место, куда она показала), то получается, что он слетел с этого места. Но ты можешь про себя подумать «Но я хочу его вернуть назад!» И ты можешь это думать до тех пор, пока не получится, что ты ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ПОНИМАЕШЬ, что теперь, когда открылся новый вид, то ты ВИДИШЬ ВСЕ ВЕЩИ В НЕМ и о нем, которые тебе не нравятся. Те вещи, которые неминуемо приведут к тому, что ты бросишь его.

И вот когда такое происходит, то немного грустно, но и хорошо одновременно, так как это дает возможность СОЗДАТЬ МЕСТО ДЛЯ НОВОГО ДОСТОЙНОГО ЧЕЛОВЕКА. (Куда тут надо показать пальцем? Правильно, на себя!)

Метафора – прием, состоящий в применении выражений, историй, анекдотов в переносном смысле на основе определенных аналогий, сходства или сравнения.

Правила применения метафоры следующие:

1. История или пример должны быть в чем-то идентичными тому, в чем вы хотите убедить собеседника, но не иметь прямого сходства.

2. В метафоре предлагается замещающий опыт, услышав который, человек, с учетом своих возможностей, получает новый приемлемый вариант решения проблемы, которым он может воспользоваться.

В случае, когда собеседник не может сделать выбор самостоятельно, можно рассказать ему о вариантах решения схожих проблем. Только не делать это прямолинейно, т.е. «в лоб».

Последовательность построения метафоры:

1. Определите проблему.

2. Определите структурные составляющие проблемы (разбейте ее на части, наметьте основные действующие лица).

3. Найдите параллельные ситуации.

4. Определите логическое разрешение этой ситуации («Мораль сей басни такова...»).

5. Облеките эту структуру в историю, которая должна быть занимательной и скрывать истинные ваши намерения.

Вот некоторые примеры метафор.

1. Метафора «Мудрец и бабочка»

Много лет назад в одном городе жил очень мудрый человек. К нему часто приходили люди за советом. Каждому из них он умудрялся дать очень хороший и правильный совет. Слава о его мудрости разнеслась повсюду.

Однажды его слова дошли до еще одного человека, который тоже был мудрым и известным в округе. Этот человек тоже помогал другим людям. Ему нравилось то, что его считают самым мудрым и прислушиваются к его советам. И когда он узнал, что есть еще

один мудрец, то стал злиться на него за то, что теряет свою известность. И он стал думать, как доказать другим людям, что на самом деле более мудрым является он.

Долго он думал и решил: «Я возьму бабочку, спрячу ее между ладоней, подойду на глазах у всех к мудрецу и спрошу его: «Скажи, что у меня в руках?». Он, конечно же, великий мудрец, поэтому он догадается и скажет: «У тебя в руках бабочка». Тогда я его спрошу: «А какая это бабочка, живая или мертвая?» И если он скажет, что бабочка живая, тогда я легонько надавлю ее своими ладонями так, что когда я их раскрою, то все увидят, что она мертвая. А если он скажет, что бабочка мертвая, тогда я отпущу ее, и она полетит. И тогда все увидят, что он оказался не прав». Так он и сделал. Взял бабочку, подошел к мудрецу и спросил его:

– Скажи, что у меня в руках?

Мудрец посмотрел и сказал:

– У тебя в руках бабочка.

Тогда он спросил мудреца:

– Скажи, живая она или мертвая?

Мудрец посмотрел ему в глаза, подумал и сказал:

– Все в твоих руках

2. Метафора про два цветка

На одной затерянной полянке в далеком лесу рос дивный восхитительный цветок. Каждый день он радостно встречал, игриво поблескивая капельками росы, раскрывая свои нежные лепестки и наслаждаясь солнечным теплом. Цветок был настолько красив, что обитатели леса специально приходили полюбоваться им. И он признавал свою красоту, гордился ею. Жизнь доставляла ему только радость, и он не даже и не подозревал о том, что в ней может быть нечто, что принесло бы ему еще большее удовольствие...

В то же время, на другом конце света, в другом лесу, на другой полянке рос другой цветок. Он был как две капли воды похож на первый, он также был прекрасен, всеми любим и счастлив. Его жизнь тоже была удивительной и беззаботной. И он тоже думал, что у него уже есть все, о чем только можно мечтать...

И вот один богатый человек решил организовать самую большую в мире оранжерею. Он разослал своих курьеров по всему миру в поисках самых красивых цветов. Они ревностно выполняли свое задание, ходили по забытым тропам и необитаемым местам. Так получилось, что оба этих цветка были обнаружены этими гонцами и привезены в эту оранжерею. И поскольку они были очень похожи, их поставили рядом, но через стенку... через стеклянную стенку.

Эти цветки быстро стали изюминкой оранжереи. Люди восхищались ими и здесь, им и здесь уделялось исключительное внимание и забота. И здесь они были удивительно жизнерадостными и прекрасными. Они раскрывались каждый день в одно и то же время, одновременно поворачивались навстречу свету, одновременно сжимались в бутон вечером. И поскольку они были невероятно похожи, каждый из них думал, что это стекло, разделяющее их – не что иное, как ЗЕРКАЛО, в котором он видит свое собственное отражение...

Вскоре владелец оранжереи решил продать один из цветков, поскольку они были почти неразличимы. И когда его стали уносить, оба цветка осознали, что это их «зеркало» – вовсе не зеркало, и что на самом деле судьба свела их с их второй половинкой, и что все это время они, находясь рядом, жили как единое существо, жили, душа в душу...

Никто не знает, встретились ли они вновь. Но их жизнь изменилась с того момента, поскольку они поняли, что в мире есть нечто большее, чем просто общее восхищение и беззаботная радость... Что есть нечто особенное и притягательное.. С того момента в их жизни появилась новая цель: они стали стремиться друг к другу...»

Метафора «Шестеренки»

Каждый человек на нашей планете похож на маленькую шестеренку со своим уникальным рисунком зубцов и зубчиков. Он крутится в огромном механизме жизни,

пытаюсь быть полезным, пытаюсь принимать участие в процессе движения сложнейшего механизма космоса под названием Жизнь.

Некоторые шестеренки крутятся вхолостую, не соприкасаясь ни с чем. Некоторые – пытаются зацепить другую шестеренку, чтобы привести ее в движение, которое будет зеркальным отражением его собственного. Но все шестеренки имеют разный узор зубчиков, и мало того – некоторые вращаются в разном направлении и под разными углами.

Мужчина и Женщина, встречаясь, подобны шестеренкам. Они ОБА хотят вращаться синхронно друг другу, но сразу это не получается. Они откалывают друг от друга лишние зубцы, оставляют углубления и осколки своих зубцов в другой шестеренке. Пытаясь сделать ее рисунок похожим на свой, они не понимают, что их собственный рисунок ТОЖЕ необратимо меняется. И чем больше они трутся друг об друга, тем более синхронным и правильным становится их движение. Оно не всегда такое, каким они его хотели сделать в начале... оно становится еще лучше, еще чище и правильнее. О чем шестеренки и не догадывались в самом начале.

Через какое-то время их движения полностью идентичны друг другу, с точностью до зеркального отражения... Они становятся идеальной счастливой парой, сумевшей выдержать боль «притирки» друг к другу. Некоторые шестеренки не выдерживают такого испытания и расстаются... Но рисунок уже изменен... Вкрапления и углубления от чужих зубцов, останутся в их телах навечно, пока они крутятся... И встретив на своем пути следующую шестеренку, им будет все сложнее и сложнее притереться друг к другу. В конечном счете, может наступить момент, когда это станет невозможным.

Еще один прием влияния на собеседника – *свертка*. Выстраивая свою речь, мы, вначале, определяем основу, так называемый информационный скелет. Это те слова, которые несут смысловую нагрузку. Далее, мы дополняем и развиваем нашу информацию какими-то примерами, эпизодами. В итоге речь получается яркая, насыщенная и привлекательная. После этого мы сворачиваем речь, оставляя только главные слова, произнося которые, мы восстанавливаем все повествование в полном объеме. Свертка призвана уменьшить объем информации до минимума, оставив главное, основное, что хотел сказать собеседник или, что планировали вы сами. Вы как бы сворачиваете всю свою речь до определенного «скелета» – смысловой основы, оставляя ключевые, значимые слова по всему тексту. Раньше было популярно говорить «опорный конспект». Мы выстраиваем так называемый ассоциативный ряд (цепь) последовательности наших рассуждений. Вспоминая первое слово, мы выстраиваем всю цепь повествования.

Эту технику можно использовать и просто как тренировку, и как способ как бы спонтанно подвести человека к нужной вам теме.

Пример свертки: «Несчастный – ненавистная работа – тараканы – комбат – Пироговка – Бабье лето – лето – Крым – овощи – персики – цена – помидоры – парадокс – зарплата – жилье – урожай – граница – электроника – автомобили – выбор».

«20 лет назад я был одним из самых несчастных людей в Москве. Я зарабатывал на жизнь продажей грузовых автомобилей. Я не знал устройства моторов и не желал знать. Я ненавидел свою работу, ненавидел жизнь в дешевой меблированной комнате, полной тараканов. Я питался в дешевых, грязных забегаловках, тоже населенных тараканами. Какие это были тараканы. Кони, их невозможно было чем-либо вытравить. И вот мне на глаза попался препарат под названием «Комбат». Это средство, так средство. Моментально уничтожил половину своих и половину соседских. Потому что мои соседских взяли в плен. Комбат этой истории порадовался, когда мы встретились на Пироговке. Замечательный человек, преданный своему делу профессионал, незаслуженно забыт людьми. Для которых он столько много сделал.

А Пироговка живет своей жизнью. Радость и разочарование, боль и счастье, ненависть и любовь, взлеты и падения – все там испытал народ. Я порой прихожу туда,

чтобы подышать духом коммуналки, духом беззаботности и веселья, духом равенства и взаимопомощи, духом коммунизма. А когда прихожу домой вечером, голова идет кругом, боль раздирает виски, вызванной чувством разочарования, озабоченности, горечи и протеста. Разве, что погода немного поднимает настроение. В прошлом месяце была отличная погода – тепло, солнце. Короче, Бабье Лето. А Бабье Лето – это самая теплая часть осени. Хотя настоящее лето конечно теплее. Особенно в Крыму. Вот я года три назад был в Крыму в конце сентября и еще было жарко. И фрукты – овощи всякие были.

Я, кстати, очень персики люблю. В этом году они у нас по 8 тысяч, прямо как в прошлом. А взять помидоры. Стоимость наших местных выше, чем испанских. Выходит, что вырастить за 3000 км и привести самолетом дешевле, чем вырастить у нас. Парадокс! Но на парадоксах наша жизнь держится. Люди зарабатывают по 300 долларов, а живут в домах за 300000. Чтобы купить такой дом надо при такой зарплате работать 83 года, причем, не тратя ни на что, а только откладывая. А чтобы не умереть с голоду, надо развивать приусадебные участки и питаться со своего урожая, который в этом году будет хороший. Отменный будет урожай, особенно зерна. Так много, что даже за границу будем продавать, а то раньше только покупали. А вообще обычно за границей покупают всякую электронику или подержанные автомобили. Что покупать – выбор каждого...»

Такое можно продолжать бесконечно. Но, те, кто вас слушают, чтобы они не скучали и тренировали внимание, должны отслеживать точки перехода – это места, где идет переход с темы на тему. Это немного напоминает перекрывающиеся системы представлений.

Эту технику можно применить для того, чтобы подвести другого человека к принятию нужного вам решения: Так работают продвинутые киоскеры. Киоскеру рассказывает ее знакомая в присутствии покупателей. «Вот Семеновна, мечтала я, что выйду на пенсию, и буду отдыхать. А теперь, с нашей-то пенсией разве это отдых? Впряглась подрабатывать в магазине, сумки охраняю. Много плюсов, при деле, про болячки не вспоминаю, режим соблюдаю, среди людей нахожусь, так и словом другой раз и переброшусь с покупателем. Так, недавно, один постоянный посетитель рассказал мне, что выиграл в лотерею квартиру. Теперь переселяется, а старую будет продавать... Говорит, специально выбирал лотерею, где в номере есть цифра «5», а на этот тираж, что-то мне подсказывает, что билеты с цифрой «7» победят. Божья цифра, точно будет победа. Найди-ка мне билетик с семерочкой. Дай бог тебе здоровья». Купив билет, женщина отходит. В очереди наступает оживление, и после услышанного диалога, каждый купил по три-четыре билета с цифрой «7». Через 20 минут сценарий повторяется, но уже с другой цифрой.

И еще один способ работы с этой техникой – планирование публичных выступлений. Вы выстраиваете последовательность мыслей в виде свертки и ее и запоминаете, а «начинку» наращивается вполне спонтанно.

О том, что это можно использовать в технике перегрузки я уже не говорю – это, наверное, и так понятно.

Умело, используя перечисленные приемы, можно эффективно подстраиваться к партнеру, добиваться от него желаемых реакций и действий.

Таким образом, *психологическое воздействие* – социально-психологическая активность одних людей, направленная на других с целью изменения психологических характеристик личности, групповых норм, общественного мнения, настроений и переживаний.

Психологическое воздействие оказывается на конкретные сферы психики человека и групп людей и общественного сознания в целом. Оно только тогда дает наибольший реальный эффект, когда учитываются присущие этим конкретным сферам особенности функционирования индивидуального, группового и общественного сознания.

Психологическое воздействие на правонарушителя в ситуации неподчинения по времени обычно предшествует применению иных форм воздействия (физической силы,

специальных средств, огнестрельного оружия). Например, даже традиционный приказ - «Милиция! Не двигаться!» несет в себе определенный заряд психологического воздействия на правонарушителя.