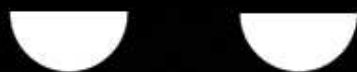


**ЛЕО
МАРТИН**



**Я ВИЖУ ТЕБЯ
НАСКВОЗЬ!**

**ИСКУССТВО
РАЗБИРАТЬСЯ
В ЛЮДЯХ**

**САМЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ
ТЕХНИКИ СЕКРЕТНЫХ АГЕНТОВ**

Лео Мартин
**Я вижу тебя насквозь! Искусство
разбираться в людях. Самые
эффективные техники секретных агентов**

*Текст предоставлен издательством
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=7721267*

*Я вижу тебя насквозь! Искусство разбираться в людях. Самые эффективные техники секретных агентов: Эксмо; Москва; 2014
ISBN 978-5-699-68577-6*

Аннотация

Для спецагентов знание людей является обязательным условием. От того, насколько агент разбирается в людях, зависят человеческие жизни. Однако умение разбираться в людях необходимо не только специалистам, но и всем остальным. Этот навык пригодится при общении с близкими, в романтических отношениях, для построения карьеры и достижения любых поставленных целей. Весь фокус состоит в том, что все люди разные и к каждому нужно найти индивидуальный подход, зависящий от типа личности.

В книге «Я вижу тебя насквозь!» вы познакомитесь с уникальной информацией из справочника для агентов спецслужб – она-то и поможет вам в повседневной жизни: вы научитесь хорошо понимать людей, с которыми имеете дело, и успешно общаться с ними.

Содержание

Знание людей – залог выживания секретных агентов	5
Встреча с посредником и отсеив информации – обычная рутина?	7
Первый след: запах страха	9
Из справочника для агентов спецслужб	13
Лупа или широкоугольный объектив?	13
Как опознать человека с лупой?	15
Какое обращение любит человек с лупой?	16
Как опознать человека с широкоугольным объективом?	16
Какое обращение любит человек с широкоугольным объективом?	17
Проверка агентов на профпригодность	17
Хорошо ли вы себя знаете?	17
Задания для агентов с широкоугольным объективом	17
Задания для агентов с лупой	17
Спецзадание	18
Хорошая конспирация – уже полдела	19
Первое донесение источника: криминальный маршрут	21
Организованная преступность: современная работорговля	23
Накапливание информации: петля затягивается	25
Из справочника для агентов спецслужб	27
Лидеры, контактники и аналитики	27
Лидеры	27
Контактники	27
Аналитики	28
Как завоевать доверие лидера, контактника или аналитика и как от них отделаться	29
Лидеры	29
Контактники	30
Аналитики	30
О чем вам следует помнить	32
Конец ознакомительного фрагмента.	35

Лео Мартин

Я вижу тебя насквозь!

Искусство разбираться в людях. Самые эффективные техники секретных агентов

Все, о чем вы здесь прочтете, основывается на реальных событиях. В целях безопасности информантов и агентов, а также по причинам юридического характера имена и индивидуальные черты действующих лиц были изменены, места, где разворачивается действие, и обстоятельства дела изменены частично. Тем не менее, вряд ли еще где-нибудь вы подойдете к реальности так близко, как в этой книге.

Знание людей – залог выживания секретных агентов

Знать людей – значит абсолютно точно оценивать их. Иногда у вас для такой оценки есть всего доля секунды. Спустит он курок или нет? Лишь тот, кто хорошо разбирается в людях в своей обычной, повседневной жизни, сможет правильно среагировать и в экстремальной ситуации.

В подавляющем большинстве случаев проблемы в человеческих взаимоотношениях возникают по той простой причине, что каждый ставит во главу угла себя самого. Каждый считает, что все остальные должны смотреть на вещи так же, как и он сам. Здесь не нужна высшая математика, чтобы сообразить: из этого ничего путного получиться не может.

Следовательно, все упирается в вопрос: как устроены другие люди? И как устроены вы сами? Вы устроены так, что верите: все остальные устроены так же, как вы. А если нет, то это... просто смешные, непонятные субъекты. Мой русский информант Тихов назвал бы их идиотами.

Но предположим, что другие думают о вас то же самое. Предположим, что каждый действительно устроен иначе, по-своему. Это был бы тихий ужас... или интересный вариант, из которого вытекает возможность захватывающей встречи? Истина заключается в следующем:

Если мы не будем учитывать, что все люди устроены по-разному, мы неизбежно погрязнем в стрессах, раздражении, разочаровании и недоверии.

По счастью, существуют не только различия, но и подобия.

Весь фокус состоит в том, чтобы как можно скорее раскусить другого человека и затем подстраиваться под него. Нет, не всю оставшуюся жизнь. Но все же до тех пор, пока не установятся доверительные отношения, на которые уже не сможет повлиять смена ритма общения или более или менее выраженная дисгармония.

В этой книге вы будете сопровождать меня при выполнении миссии. А я расскажу вам о некоторых дешифровальных ключах, используемых при определении человеческих типов. Приготовьтесь к тому, что эта информация существенно изменит ваш взгляд на окружающих вас людей. И ваше поведение. И поведение других. Там, где работают агенты, мир меняется – и в большом, и в малом. В этой книге я чаще употребляю грамматическую форму мужского рода, можете считать это маскировкой. Само собой разумеется, я прекрасно осознаю, какими выдающимися способностями обладают агентши... и читательницы!

ТОТ, КТО ХОРОШО ПОНИМАЕТ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ:

- обладает большим влиянием,
- быстрее и лучше оценивает ситуацию и настрой собеседника,
- своевременно распознает препятствия и поэтому может обойти или устранить их,
- успешнее общается,
- избегает недоразумений, неприятных сюрпризов и разочарований,
- достигает своих целей в максимально короткие сроки и с наименьшими затратами,
- наслаждается жизнью в полной мере.

Для агентов (и агентш) знание людей является обязательным условием. Агент секретной службы должен заранее предвидеть, как поведут себя в той или иной сомнительной ситуации посредники, целевые персоны, а также начальники и коллеги. От того, насколько

агент разбирается в людях, зависят человеческие жизни. Умение точно оценивать людей основывается не только на опыте и интуиции, но и на солидных знаниях о типах человеческого мышления и поведения. Эти знания вы приобретете по ходу расследования криминального случая, связанного с нелегальной иммиграцией и торговлей людьми. Только не бойтесь, никто не собирается засылать вас к преступникам без соответствующей подготовки. В специальном справочнике, предназначенном для агентов спецслужб, вы почерпнете все необходимые сведения, чтобы справиться с поставленной задачей и проложить себе путь к выполнению следующей миссии.

Проблема изучения человека стара, как само человечество. В 50-е годы начались научные разработки – как внутри спецслужб, так и независимо от них. Ученые пытаются с помощью постоянно совершенствуемого тестирования создавать высокодифференцированные модели человеческой личности. Преимущество научных моделей по сравнению с культурно-историческими состоит в том, что для их создания используются методы статистического анализа с привлечением больших массивов данных. Но тем не менее итог никак не оценивается. Эти модели просто отображают и воспроизводят то, что есть, но они не распределяются по категориям «хорошее/плохое», «положительное/отрицательное» или «правильное/неправильное». Описывая модели, с которыми вы вскоре познакомитесь в справочнике для агентов спецслужб, я тоже совершенно сознательно отказался от подобной классификации.

Правда, некоторые из этих современных научных моделей имеют небольшой недостаток: они не годятся для повседневного использования из-за присущей им высокой степени дифференциации. Чтобы применять их на практике, требуется подробный письменный анализ и научная обработка данных с привлечением экспертов. Поэтому они не помогут ни агенту, работающему под вымышленным именем, ни тренеру с его командой, ни сотруднику зарубежного торгпредства, ни шефу с его подчиненными, ни матери с ее детьми, ни вам при выполнении вашей миссии.

Только представьте себе, что, знакомясь с человеком, вы просите его для начала заполнить анкету на десяти страницах – ведь нужно же получить представление о его способностях, привычках и предпочтениях. Или что при первой встрече вы должны в уме «классифицировать» своего собеседника по пятнадцати, а то и более, критериям...

Очень скоро ваш мозг оказался бы перегруженным – от напряженного размышления, к какому из множества типов отнести этого человека и как на него реагировать.

В книге «Я вижу тебя насквозь» вы познакомитесь с моделями из справочника для агентов спецслужб – они-то и помогут вам в вашей обычной жизни: вы научитесь хорошо понимать людей, с которыми имеете дело, и плодотворно общаться с ними.

Встреча с посредником и отсеивание информации – обычная рутина?

Мюнхен, четверг, 2 сентября, 14.05

На 14.30 у меня была назначена встреча с моим информантом Тиховым, и я как раз собирался покинуть базу – так мы, агенты, называем между собой нашу главную штаб-квартиру. Но в дверь постучала Сабина, моя коллега из группы аналитиков.

– Лео, у меня тут кое-что есть! – Она положила на мой стол папку. Черную, а не красную. Я расслабился. Черная не нарушала мои планы. Черная могла подождать, пока я вернусь.

– Я еду на встречу.

– О'кей, тогда увидимся позже.

– С превеликим удовольствием, – широко улыбнулся я. И она так же широко улыбнулась в ответ. Мы давно работаем вместе и уже успели выработать собственный стиль общения.

Агенты регулярно встречаются со своими осведомителями, и всегда в разных точках. Место встречи никогда не называется по телефону. Мы договариваемся увидеться там, «где на днях, помнишь, мальчик уронил мороженое», «где ты припарковался в прошлый раз» или «у входа в павильон со сложенными поддонами».

Данное правило представляет собой пережиток тех времен, когда спецслужбы постоянно враждовали между собой и каналы связи не отличались надежностью. Когда-то это было необходимой мерой предосторожности. В контрразведке такой порядок сохраняется до сих пор. В оперативной работе, связанной с организованной преступностью – средой, в которой вращался мой Тихов, – им иногда можно было и пренебречь.

Когда я завербовал Тихова для нашего ведомства, он работал как связной: через него поступали деньги к русской мафии. Где еще, помимо этого, он проявлял свою активность, я мог только предполагать. За последние месяцы он достиг уровня настоящего аса и стал моим лучшим информантом, в чем, однако, я бы ему никогда не признался. Это был фонтанирующий источник. Между собой мы называли его нашим секретным оружием.

Тихов был не просто понятливым, он был гибким, хладнокровным, умным и, несмотря на некоторую развязность, чрезвычайно обаятельным. Главное, он не отупел и не огрубел внутренне, как многие из его криминальных коллег. Возможно, это было связано с его сыном, который страдал каким-то хроническим заболеванием и жил вместе с матерью в Казани, российском городе на Волге. Удары судьбы нередко оказывают сильное влияние на взгляды и поведение человека.

Тихов обладал незаурядной наблюдательностью. Он поставлял нашему ведомству точные сведения, что не раз приводило нас к успешным результатам. Об этих успехах ему было известно далеко не все. Так же как и мне далеко не все было известно о нем. Я смотрел на это со смешанным чувством. Конечно, мне бы хотелось, чтобы Тихов вообще ничего от меня не скрывал. Но такие ожидания не назовешь реалистичными. Хороший посредник, кроме всего прочего, проворачивает и свои собственные делишки. Как-никак для выхода на важную информацию в криминальном мире нужно оставаться там активным игроком и не терять контактов.

О том, кто такой был Тихов на самом деле, знали всего пять человек. Конечно, Сабина. Она-то и «вычислила» Тихова, то есть, изучая эту среду, разглядела его потенциал как возможного секретного осведомителя и предложила вступить с ним в переговоры. Как и во многих других случаях, она проявила здесь хорошее чутье. Я завербовал Тихова. Помимо Сабины и меня, его подлинные личные данные были известны только шефу и двум сотрудникам из управления оперативной безопасности. Для всех остальных агентов нашего ведомства, даже для коллег, с которыми мы работали бок о бок, он был всего лишь вымышленным именем. Это тоже мера предосторожности, стандарт, введенный для защиты завербованных посредников. Защита источников информации – первейший принцип в нашей работе. Библия агента.

В свою очередь, и Тихов должен был хранить наше сотрудничество в строгом секрете. Ни жена, ни любовница, ни лучшие друзья никогда ничего не должны были узнать об этом – для его же безопасности. Если бы он все же вздумал предать огласке свое знакомство с нами, мы бы немедленно оспорили его заявление и стали бы утверждать, что не знаем его. Скорее всего, ему бы и так никто не поверил. У хорошего осведомителя не бывает проблем. Для него это гарантия выживания. Гарантия, обеспечиваемая его знанием людей. Как только он засветится в криминальной среде в качестве пособника секретной службы, у него появятся большие неприятности. Он не просто лишится экономической базы своего существования и своего социального окружения – на карту будет поставлено все, в том числе и его жизнь.

Первый след: запах страха

В 14.30 Тихов опустился на сиденье моего темного «BMW» с тонированными стеклами.

– Привет, Лео, – произнес он со своим русским акцентом.

– Здравствуй, – ответил я.

Как всегда, он достал сигарету и собрался закурить, и, как всегда, я сказал:

– Четверть часа ты вполне можешь потерпеть.

Ухмыльнувшись, он засунул сигарету обратно в пачку. У него было хорошее настроение. Ну и замечательно. Временами Тихов бывал не в духе, и тогда встречи проходили тяжело. Но в хорошем настроении он болтал, как заведенный, изредка говорил то, что я хотел от него услышать, но по большей части то, чего я слышать совсем не хотел. По опыту я уже знал: в потоке извергаемого им словесного мусора могут скрываться настоящие жемчужины. Он нисколько не стремился сервировать их на блюдечке с голубой каемочкой, так как часто даже не догадывался, что именно окажется для меня жемчужиной. Поэтому я слушал очень внимательно все время, пока вел машину по Среднему кольцу в западном направлении.

С Тиховым я всегда ездил в такие места, где можно было не опасаться появления его коллег, – в основном в богатые пригороды Мюнхена. В плохую погоду мы оставались сидеть в машине, иногда пили кофе в «Макдоналдсе» или совершали небольшую пешую прогулку. Обычно такие свидания с осведомителями продолжаются от одного до полутора часов. Их цель – узнать самые свежие новости из сфер нелегального бизнеса. Кто, когда, с кем, какие сделки? Что изменилось в обстановке, какие слухи, планы, тенденции?

После нашей встречи Сабина проверит всю эту информацию. Многое, как водится, окажется пшиком. Но среди дюжины передаваемых сведений всегда найдется одно, попадающее в точку. Хотя сегодня, похоже, даже это было нереально. Двадцать километров автобана остались позади, а Тихов все еще молот сплошную чепуху, от которой у меня вяли уши. Рассказывал о случайно обнаруженном им новом ресторане, описывал в мельчайших деталях темно-зеленый перец (его главную фишку) и узор на чулках кельнерши. Я почувствовал нарастающее беспокойство, так бывало и раньше, когда он погружался в рассуждения о пустяках. Почему, в конце концов, он не переходит к главному?! Ведь не может же он не понимать, чего я от него хочу и что на самом деле меня интересует! Но нет, Тихов рассказывал, как он потом поехал домой, какие окольные пути он испробовал на сей раз, чтобы позлить свой навигатор, и какие машины попадались ему на дорогах в это время.

– Очень много «Ауди» около Ингольштадта!

Подумаешь, какая невидаль. Несмотря на то что искушение отключиться было очень велико, я продолжал внимательно слушать. Я ни разу не перебил его и обуздал свое нетерпение, в то же время внутренне воздавая ему должное за его необычайную наблюдательность. Когда я припарковал машину на проселочной дороге, по обеим сторонам которой стеной стояла кукуруза высотой в человеческий рост, напоминая о том, что лето подходит к концу, Тихов принялся докладывать о своей новой пассии.

– Но ведь у тебя и так уже три женщины, – напомнил я ему.

– Ни одной постоянной.

– И это тебя не напрягает? – удивился я.

– Знаешь, Лео, жизнь должна быть разнообразной.

– Когда-нибудь одна из них задаст тебе жару. Скорее всего, та, на которой ты женат, – пошутил я.

– Она отсюда далеко, – усмехнулся он. – Кроме того, мне по жизни всегда везет. Вот и вчера повезло.

– Прогуляемся немного? – спросил я.

Позднее, прокручивая в голове весь наш разговор, я подумал, что в этом месте мне все-таки следовало бы расспросить его более конкретно. Видимо, я не сделал этого из-за опасения, что моя непосредственная задача – собрать актуальную информацию – просто утонет в море многочисленных и не имеющих отношения к делу подробностей его личной жизни. Хотя я и работал над своим нетерпением все последние годы, но по-прежнему не любил скрупулезных живописаний незначительных событий. Вот если бы речь шла о расследуемом случае – тогда любое количество деталей не показалось бы мне чрезмерным. Но интервал переключения светофора на Георгенштрассе по сравнению со светофором на Белградштрассе не имел к этому никакого отношения. Даже если в соседнем «BMW Z3» сидела потрясающая рыжеволосая девица.

Тихов вышел из машины.

– Ты всегда предлагаешь прогуляться, только чтобы я не курил в твоём салоне! Плюнь ты на это, тачка-то служебная!

Он потрогал один из молодых кукурузных початков, сжал его в руке, проверяя на спелость, но не сорвал и закурил сигарету. Мы пошли вдоль дороги. Наконец-то Тихов начал рассказывать истории, которые были мне интересны. В его берлинской группировке появился некий тип из Санкт-Петербурга, он постоянно звонил какому-то Олегу и получал от него указания невыясненного содержания. Пока еще Тихов не мог сказать, в чем там дело, но в принципе ситуация, по его мнению, была перспективной.

– Не могу тебе объяснить, Лео. Просто у меня такое ощущение. Постараюсь не выпускать его из виду.

– Еще что-нибудь? – спросил я.

Конкретными сведениями я сегодня, конечно, не разжился, ну да все равно. В следующий раз, или через раз, или через месяц он будет знать больше. Будни агента. Тихов был хорош своими неожиданными сюрпризами. Не говоря уже о том, что в основе его «ощущения» лежал чертовски верный инстинкт. Его чуткий нюх не раз улавливал криминальную сделку еще на стадии ее подготовки.

Когда, обсудив все важные моменты, мы возвращались к машине, я повернул разговор на личные темы. Сбор информации был для меня завершен.

– Что ты еще собираешься делать сегодня? – спросил я его.

– Пойду к Василию, выпью кружечку пива.

– В этот притон у центрального вокзала? Что-то ты часто стал туда захаживать в последнее время.

– Это не притон, – возмущенно возразил Тихов. – Это первоклассное казино. А если и София там будет... – Он прищелкнул языком.

– Так вот, значит, как зовут твою новую пассию.

– Горячо, горячо! – подтвердил он.

– Смотри, еще промотаешь там из-за нее все бабки!

– Я там ничего не проматываю, выхожу оттуда богаче, чем вхожу.

– Что ты хочешь этим сказать?

– Ты знаешь Бюлента?

– Хозяина автобусного агентства поблизости от... первоклассного казино?

Тихов кивнул.

– Он там завсегда. Спросил меня, не возьмусь ли я отвезти пассажиров в Детмольд. Автобус не окупается. Всего два человека. Предложил 150 евро. Я говорю: ты что, идиот? Сам посчитай. Только на бензин уйдет 300. И попросил 1000, Бюлент сказал 800.

Тихов радостно сунул мне под нос пачку 50-евровых купюр.

- Бюлент дал тебе 800 евро за то, чтобы ты отвез двух человек в эту дыру? – удивился я.
- 900. Я очень хороший водитель!
- Не сомневаюсь.
- Эти двое были странные.
- Откуда они?
- Иран, Ирак... откуда-то оттуда. Я не понял.
- А как вы разговаривали?
- Вообще не разговаривали. Бюлент дал мне бумажку с адресом в Детмольде. Ты бывал в Детмольде, Лео? Там есть...

Но тут я все-таки перебил его, прежде чем он успел мне до последнего перышка описать балерину в образе белого лебедя на афише местного театра, из-за которой он непременно поедет туда еще раз и, возможно, временно станет проявлять страстный интерес к искусству танца и проблемам культуры. Тихов гораздо чаще закапывался в самые пустяковые мелочи, чем концентрировался на существенном. Быть может, это зависело от его физической формы. Или от темы разговора. Когда он был уставшим или взвинченным, он заметно хуже говорил по-немецки и заметно меньше. То же самое, если он не хотел чего-то понимать.

- Какого возраста были парни?
- Один моложе меня, лет двадцати трех – двадцати пяти, другому примерно тридцать.
- Значит, твой ровесник, – напомнил я.
- Но смешные люди, Лео. Я, конечно, ехал быстро, потому что мне надо было поскорее вернуться домой. Так у них от страха глаза все время на лоб лезли.

Тихов распахнул свои голубые глаза так широко, что я испугался, как бы они не вывалились у него из орбит.

– Я уже стал опасаться, что их стошнит прямо в салоне. Пришлось ехать помедленнее. Меньше двухсот.

- Да уж, с такой скоростью ты обычно не трогаешься с места, – сочувственно кивнул я.

Он ухмыльнулся. И тут вдруг наконец-то стало интересно. Почему он не рассказал мне об этом сразу же?!

– Одно время мы ехали за копами. Эти двое вспотели, как свиньи. Все взмокли, лица красные, особенно у того, что постарше. Сделал мне знак, что ему нужно выйти. Но думаю, они просто хотели отстать от копов. Я зарулил на автостоянку. Опять же задержка. В Детмольде у светофора рядом с нами остановилась еще одна полицейская машина. Вот тут-то они и начали потеть по-настоящему. И так воняли, Лео. Я понял, какой запах у страха. – Он раздул ноздри. И затем возбужденно добавил: – Раньше я этого не знал!

Насколько искренним было его негодование, я судить не мог. Зато до меня дошло кое-что другое. Конечно, он рассказал мне эту историю только сейчас потому, что совесть у него была неспокойна. Он никогда не мог знать наверняка, что мне уже известно, а что нет. Но одно он знал очень хорошо: если он попадет на какой-нибудь уголовщине, пускай всего лишь в качестве шофера двух сбежавших преступников, или нелегальных иммигрантов, или перевозчиков наркотиков, или кем там еще могли быть эти люди, то ему придется считаться с последствиями. Я не стану ему помогать ни в коем случае. Иначе он будет разоблачен как наш посредник. Кроме того, своими самовольными и рискованными действиями он мог бы поставить под угрозу проводимые нами операции, как минимум создать ненужные трудности.

- Ты говорил об этом с Бюлентом? – осведомился я.

Тихов возмущенно засопел:

– Я говорю: эй ты, скотина! Что это были за типы? А если я получу из-за тебя неприятности с копами? Будешь тогда помнить! А Бюлент говорит: ты заработал хорошие деньги! Я говорю...

И тут он выругался на русском языке. Перевод я здесь опускаю.

– Ты должен учить мой язык, Лео! – потребовал Тихов, мгновенно вновь обретая хорошее расположение духа. Казалось, что изреченное проклятье произвело чудодейственный эффект.

Я поостерегся откровенно сказать своему осведомителю, что понимаю по-русски больше, чем ему того бы хотелось. Хотя в ругательствах у меня еще были некоторые пробелы. Тихов хлопнул меня по плечу.

– А, все равно! Хорошо заработал. Бензин экстра. Бюлент мне потом еще добавил.

– Сделка – высший класс, – поздравил я его.

– Да, – подтвердил он, заменив немецкое «ja» русским словом.

Из справочника для агентов спецслужб

Лупа или широкоугольный объектив?

Тихов неспроста во всех подробностях рассказывал мне о запахе страха и об узоре на колготках кельнерши. Он представляет собой тип, который всё окружающее рассматривает в лупу. Его внимание часто сосредоточено на мелочах – это и предопределяет его успешную работу в качестве тайного посредника. В других случаях он может схватывать ситуацию в целом, но эта способность проявляется у него реже. Таким образом, он обладает двумя важными умениями: хорошо ориентироваться в деталях и видеть общую картину. Что лучше? Ни то ни другое. Есть моменты, когда общая оценка положения оказывается существеннее, чем отдельные подробности, но может быть и совсем наоборот.

Каждый из нас сам решает, что важнее, исходя из конкретных обстоятельств. И это становится нашей реальной задачей. Здесь нет «правильного» и «неправильного». Главное для нас, агентов, – знать, что существуют известные доминанты и что люди, в зависимости от типа и контекста, могут повести себя скорее так или скорее иначе. Верно распознав приоритеты, мы можем скорректировать свое поведение, чтобы успешнее выполнить поставленную задачу. Если наш собеседник получает именно то, что ожидает, он чувствует себя спокойно и комфортно. «Ставни» его души остаются открытыми для нас. Он готов соглашаться с нашими предложениями и принимать наши советы.

Для описания в этой книге я отобрал такие модели, знание которых принесло мне наибольшую пользу в повседневной работе. Агенты и агентши – специалисты не только по добыванию информации в ходе секретных расследований, но и по методам и техническим приемам общения с людьми на основании их правильной оценки. В этом состоит суть их психологического мастерства. Здесь речь не о том, чтобы заново изобретать велосипед, и не о том, чтобы вгрызаться во все мельчайшие детали бесчисленных моделей, объясняющих человеческое поведение. Мы сконцентрируемся на прагматических вещах, пригодных для использования в обычной жизни. Для нас все средства будут хороши – и давно проверенные, и только что изобретенные. Главное, чтобы они обеспечивали нам возможность лучше понимать людей.

Когда человек не знает, как истолковать те или иные особенности чужого поведения, в общении он будет совершать гораздо больше ошибок, чем верных ходов.

Или он постоянно будет чувствовать, что его не понимают и, возможно, неуважительно и даже агрессивно к нему относятся. Человеку плохо, он раздражен. А почему? Да потому, что окружающие люди думают и поступают не так, как он. Но разве можно отнять у них право быть самими собой? Разумеется, нет. Ведь недаром, когда дело касается лично нас, мы охотно прибегаем к этому доводу. Но не значит ли это, что, когда дело касается других, мы тоже могли бы проявлять больше терпимости? Агенты, во всяком случае, знают, что каждый человек живет в своей собственной реальности.

А вот некоторые начальники и их подчиненные об этом не знают.

Шеф, Кристиан, просит руководительницу отдела, Анику, кратко обрисовать, в каком состоянии находится проект.

– Мы идем по графику, – отвечает Аника и уже намеревается быстренько покинуть кабинет, чтобы оставаться в графике. И вообще, что она может еще сказать?!

– Что именно по графику? – переспрашивает Кристиан, которому этот ответ кажется недостаточным.

Аника, слегка нервничая, докладывает, что фирмы-поставщики выполнили свои обязательства точно в срок, и теперь осталось только собрать все в одном месте.

– А что еще? – спрашивает Кристиан.

Атмосфера становится неуютной. Аника спрашивает себя, чего он от нее хочет. Ведь помимо заверений, что все идет прекрасно, ей нечего ему сообщить. Может быть, он ей не доверяет? И слух о том, что он планирует реструктурировать отделы и перевести двух ее лучших сотрудников в другую команду, соответствует действительности? Что он имеет против нее?

А Кристиан спрашивает себя, что пытается утаить от него Аника. Ему бы хотелось узнать побольше деталей. Какая фирма и когда сделала поставки, в каком состоянии пришел товар, были ли у сотрудников переработки, как решена проблема с полимерной пленкой... Поскольку он всего этого не услышал, он склонен предполагать, что проект находится под угрозой срыва.

Если вы понимаете, чего хочет от вас собеседник, к какому сорту людей он относится – к тем, кто ориентируется на детали, или к тем, кто видит ситуацию в целом, – это избавляет вас от многих неприятных минут, наполненных досадой и раздражением. И не только на работе, но и в личной жизни!

Лиза и Робин живут вместе совсем недавно. Они решают устроить вечеринку по случаю своего новоселья. Это приводит их к первому драматическому выяснению отношений. Лиза хочет все точно распланировать заранее и составить списки. Кто что покупает, в каком порядке готовить блюда, как и в каких тонах украсить стол, какие предпочесть приглашения, написанные от руки или распечатанные на компьютере.

Робин считает все это несусветной глупостью. Достаточно просто знать, сколько человек придет, и позаботиться, чтобы всем хватило выпивки.

У Лизы и Робина есть несколько вариантов. Либо они будут сыпать взаимными упреками, обвиняя друг друга в нежелании пойти навстречу, либо будут чувствовать себя бесконечно несчастными и одинокими, либо они поймут: ты устроен так, а я иначе – что мы должны сделать, чтобы из нас получилась хорошая пара?

Каждый из них может внести свой вклад в организацию вечеринки, исходя из собственных предпочтений и способностей. Но сначала их нужно осознать. То же самое относится и к деловому коллективу. Поэтому, когда вы принимаете на работу нового сотрудника или сотрудницу, следует обязательно выяснить, чему он или она уделяет внимание в первую очередь – заботится о деталях или планирует дело в общих чертах. Будучи агентом, вы знаете, как выудить у своего визави нужную информацию: вы попросите его рассказать о какой-либо ситуации, процессе или событии и проследите за его описаниями и выбором слов. Вполне возможно, он и сам не знает, к какому типу принадлежит: к тому, что постоянно ходит с лупой, или к тому, что пользуется широкоугольным объективом. Но вы это знать будете.

Разумеется, вам хорошо известны ваши собственные предпочтения. И вы твердо верите: недостатки человека лучше всего говорят о его скрытом потенциале. Он не такой, потому что он такой, и точка. Он – такой – точка, точка, точка. А теперь попробуйте использовать это обстоятельство наилучшим образом.