

**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 работоторговля	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 бóльшим 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 опустил 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. Многие, 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, напоминавшая 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 заходить 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 проматываешь 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 попадется 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.

Многие люди владеют как лупой, так и широкоугольным объективом и меняют одно на другое в зависимости от требований момента. Однако при более пристальном рассмотрении они все же оказываются либо «детальниками», либо «обзорниками», обнаруживая явный перевес в ту или другую сторону.

Насколько хорошо вы знаете себя? Когда вы смотрите преимущественно на детали и когда на явление в целом?

Представьте себе, что я ввожу вас в курс дела по расследованию преступления. Вы бы предпочли, чтобы я прежде всего расставил ориентиры, отметил принципиально важные моменты? Или для вас было бы лучше, если бы я стал рассказывать с самого начала, с того дня, когда Тихов отвез в Детмольд двоих мужчин? Некоторые люди могут увидеть общую картину лишь после того, как ознакомятся со всеми деталями. Они осваивают лес ветка за веткой и дерево за деревом. Другие же готовы посвятить себя изучению деталей не раньше, чем ухватят самую суть. Они сначала видят лес и только потом начинают различать в нем отдельные деревья. А на деревьях еще и ветки. И даже с отростками!

А как вы поведете себя с покупателем, которому хотели бы продать ноутбук? Неужели будете нагружать его подробностями о битах и байтах, когда он как раз этим нисколько не интересуется? Единственное, что он желает знать, – можно ли подключить устройство к телевизору. Если вы чувствуете себя неуверенно, чтобы избежать ошибок, лучше спросите у клиента: «Вы хотите, чтобы я описал вам это устройство в общих чертах, или вас интересуют определенные детали?»

Лишь очень немногие люди любят, чтобы им рассказывали исключительно о деталях или давали только обзорную информацию. Опыт агентурной работы поможет вам со временем развить свое чутье – вы научитесь понимать, когда и что целесообразно.

Хорошо, если вы быстро распознаете принципиальное доминирование того или иного подхода, – это сразу же позволит вам сориентироваться в разговоре, ваш собеседник станет предсказуемым.

Но остерегайтесь давать обобщенную оценку человеку! Главное, до чего вы должны докопаться: вот сейчас, в данный момент, в этом конкретном случае, при покупке этой конкретной вещи мой клиент проявляет интерес к деталям или к предмету в целом? Нужны ли ему именно сейчас подробные технические характеристики, исчерпывающие сведения о производителе, службах сервиса и гарантии или он просто хочет поскорее оплатить iPad и отправиться по своим делам? Даже если обычно покупатель придает большое значение точной информации, заранее уясняет себе все основные критерии, которым должен соответствовать товар, и никогда не принимает решения, не обратившись предварительно в Штифтунг Варентест¹, сегодня все может пойти совсем по-другому – такое бывает.

Как опознать человека с лупой?

Он воспринимает мир по частям, осваивает его шаг за шагом, собирает пазл по кусочкам в единую картину. Он улавливает не все сразу, а делит целое на удобные для себя порции. Он выстраивает полный обзор через детали. Он любит употреблять в речи конструкции «Если... то...». Его описания отличаются большой точностью. Он помнит имена людей и названия населенных пунктов и объясняет, по какой причине он их упомянул. Он растолковывает, как одно связано с другим, и охотно принимается перечислять: во-первых, во-вто-

¹ Штифтунг Варентест – независимый институт, проводящий экспертизу и сравнительный анализ потребительских товаров.

рых, в-третьих. Нередко его рассказ довольно хаотичен, он, как говорится, перескакивает с пятого на десятое: «Позавчера я, еще когда чистил зубы, вдруг заметил, что нужно срочно купить пасту, а то она вот-вот закончится, как в прошлый раз, чего раньше со мной никогда не случалось. В общем, когда я наконец выехал из дому, я уже сильно опаздывал, при этом мне совсем не хотелось быть непунктуальным, ведь от этой встречи так много зависело. Ты же знаешь, я несколько недель ждал, когда меня пригласят на собеседование, но, как и следовало ожидать, я опять угодил в эту пробку, потому что объезд из... в... через...»

Если его перебивают, то он, как правило, продолжает рассказ с повторения того эпизода, на котором его остановили. Впрочем, нам всем это хорошо знакомо: когда мы должны что-либо расставить в алфавитном порядке, мы обычно проговариваем весь алфавит, начиная с А, чтобы понять, где должна стоять Р. Или же, например, иногда мы можем спеть какой-нибудь популярный шлягер или детскую песенку, только если начнем с первой строфы. Мы забыли одну-единственную строчку, но чтобы преодолеть этот пробел, нам приходится последовательно припоминать всю песню, шаг за шагом, с самого начала – только так мы в состоянии восстановить целое.

Люди этого типа превосходно справляются с задачами, требующими предельной сосредоточенности на мелочах – тех мелочах, которые человек, привыкший ориентироваться на ситуацию в целом, возможно, даже не заметит. А это кое-что значит, не так ли?

Какое обращение любит человек с лупой?

Он хотел бы, чтобы все его детали были оценены по достоинству. Ему не нравится, когда его торопят, а тем более – когда постоянно перебивают. Он может довольно резко отреагировать, потому что это нарушает его мыслительные процессы. Детали важны – ведь из них он формирует общую картину. Он старается изложить собеседникам обстоятельства дела так, как хотел бы, чтобы их объясняли ему. В общении с этим человеческим типом нельзя проявлять нетерпение. Человек с лупой не понимает, чего от него хотят, когда просят перейти, наконец, к главному. Ведь именно это он и делает! Он как раз и занимается воссозданием ситуации в целом. Впрочем, вы напрасно опасаетесь, что эти описания никогда не закончатся. Через некоторое время человек с лупой соберет свой пазл. И это время вы должны ему предоставить.

Как опознать человека с широкоугольным объективом?

Прежде чем заниматься частностями, он стремится получить общее представление о положении дел и возмущенно реагирует, если на него обрушивается поток деталей, мешающих ему думать. Обилие деталей только запутывает его. Он не может нащупать красную нить, всё распадается на отдельные волокна. К сожалению, его собеседникам зачастую тоже не удастся найти красную нить, так как человек с широкоугольным объективом выражается порой настолько расплывчато, что никто не понимает, о чем, собственно, речь, а это, в свою очередь, не укладывается у него в голове. Для него-то дело абсолютно ясное. Он любит употреблять в речи такие слова, как «в общем и целом» или «в принципе», он говорит и задает вопросы о том, что, на его взгляд, является самым существенным, ему важна причинная взаимосвязь. Его внимание направлено на ключевые моменты. Прежде всего он заботится о несущих колоннах конструкции, все остальное откладывая на потом. Чтобы быть в курсе событий, ему не нужно читать газету целиком – обычно хватает и заголовков.

Какое обращение любит человек с широкоугольным объективом?

Первым делом он хочет получить обзорную информацию. Никаких пространных описаний – только ясное, сжатое изложение сути дела. Поэтому и глава такая короткая. Не отнимайте у «обзорника» время перечислением подробностей, если на то нет особой необходимости. Вы сможете завоевать его доверие, если при каждом удобном случае будете пытаться обобщать ваши детали.

Проверка агентов на профпригодность

Хорошо ли вы себя знаете?

Чем лучше вы знаете себя, тем легче вам разобраться в других людях. К какому типу вы относитесь: смотрите на окружающее через лупу или через широкоугольный объектив? Какой подход у вас доминирует? В каких случаях для вас важнее детали? При обсуждении каких вопросов вы предпочитаете рассматривать ситуацию в целом?

Задания для агентов с широкоугольным объективом

1. Найдите в своем окружении человека, ориентирующегося на детали. Навострите уши и внимательно слушайте, как он или она говорит. Сидя перед телевизором, тоже попробуйте распознать людей, относящихся к этому типу. В свободной речи, например в интервью, человек, как правило, выдает свой способ мышления.

2. В качестве упражнения ведите себя с людьми, принадлежащими к противоположному типу, как можно гибче. Старайтесь создать такую атмосферу, в которой ваш собеседник будет чувствовать себя комфортно. Не показывайте, что вам скучно или что вас раздражают его подробности! Все время будьте предельно внимательны! Возможно, вы обнаружите в его монологе не одну жемчужину. Не забывайте вставлять побольше деталей и в свою собственную речь. Следите прежде всего за тем, чтобы разговор не сводился к общему анализу ситуации, иначе вы можете показаться вашему собеседнику недостаточно конкретным. Покажите, что вы ничего от него не скрываете и поэтому сами предлагаете обсудить некоторые частности. Выполнив все эти условия, вы сможете повернуть беседу в нужное вам русло.

Задания для агентов с лупой

1. Найдите в своем окружении человека, ориентирующегося на восприятие ситуации в целом. Навострите уши и внимательно слушайте, как он или она говорит. Сидя перед телевизором, попробуйте распознать людей, относящихся к этому типу. В свободной речи, например в интервью, человек, как правило, выдает свой способ мышления.

2. В качестве упражнения ведите себя с людьми, принадлежащими к противоположному типу, как можно гибче. Старайтесь создать такую атмосферу, в которой ваш собеседник будет чувствовать себя комфортно. Держите все свои детали при себе, но время от времени пытайтесь выстроить некоторые из них в единую цепочку, чтобы обеспечить своему собеседнику хотя бы минимальный обзор. Периодически привлекайте его обещаниями выполнить целевую задачу. Вашему визави необходима такая определенность. Иначе он заблудится в лесу. Где так много деревьев!

Спецзадание

Агенты владеют обоими методами. Они знают свои собственные позиции и быстро выясняют, где находятся позиции собеседника. Туда-то они без промедления и отправляются, не дожидаясь, пока он сам до них доберется. Это дает им гарантию, что разговор пойдет именно в том направлении, которое они наметили. Агенты играют в свою игру. А все остальные им подыгрывают.

Уделяйте внимание не только своему собственному личностному развитию, но и развитию других людей. Помните: предполагая в окружающих самые лучшие качества, вы помогаете им раскрыть свой потенциал.

Если справитесь с этой миссией, получите следующую черную или даже красную папку с материалами об интересных особенностях и человеческого мышления, и поведения.

Хорошая конспирация – уже полдела

Штаб-квартира, пятница, 3 сентября, 08.45

Нельзя сказать, чтобы Бюлент был нам совершенно неизвестен. В поисках сведений о нем и об автобусном агентстве «Сарай» Сабина обшарила всю базу данных и установила, что однажды мы уже проводили проверку его деятельности. Восемь месяцев назад.

– А два года тому назад имелись неясные указания на то, что он занимается нелегальной переброской людей в Германию, – сказала она.

– И?

– Только слухи. Ничего конкретного. Каждый раз лишь неподтвержденные донесения источников.

– Неужели ничего не удалось раскопать? – спросил я. Обычно при малейшем намеке на возможную торговлю людьми расследование проводилось очень тщательно.

Сабина пожала плечами.

– Я говорила с коллегами. Все было чисто – они не смогли продвинуться дальше изначальных подозрений.

– Что ты думаешь об этом деле?

– Как-никак это уже третий сигнал в том же направлении. Думаю, мы спокойно можем предпринять еще одну попытку разобраться, что к чему.

– Это не может быть случайностью, – кивнул я.

Сабина прикрепила фото Бюлента кнопками к стене рядом со своим письменным столом. Она проделывала это каждый раз, когда хотела сосредоточиться на определенной личности. И всем становилось понятно: данный персонаж находится в центре ее внимания. Если уж кто-то попадал к Сабине на стенку, можно было не сомневаться: его песенка спета. Разумеется, при условии что ему было что скрывать. По ее словам, приклеенные над столом портреты ее вдохновляли. Мне это напоминало скорее вызов на дуэль или стереотипные детективные сериалы. Но я, конечно, не возражал. Каждый человек устроен по-своему и ценит свои ритуалы. Кому-то помогает думать кофе, а вот Сабине – фотография на стене. Такие привычки нельзя нарушать, иначе люди выбиваются из колеи, теряют уверенность в себе. И действуют уже не так безупречно, как хотелось бы.

Сабина и я были хорошо сработанной командой: она – аналитик, я – вербовщик и агент, непосредственно связанный с секретными осведомителями. Вместе мы отпраздновали уже не одну победу, хотя бывали в нашей жизни и поражения. В нашем подразделении работало немало других аналитиков и агентов-вербовщиков. Своего шефа мы называли в соответствии с его должностью начальника отдела – НО. Над ним возвышался НУ – начальник управления, еще выше находились ВП – вице-президент и П – президент.

– Тебе не кажется, что нам следовало бы обсудить этот случай более широким составом? – спросила меня Сабина и сама же ответила на свой вопрос: – Нет, мы проинформируем НО, когда у нас будет больше данных, когда мы будем знать, стоит ли овчинка выделки.

Я тоже считал, что так будет лучше всего. Сабина, как заведено, примет обычные меры, даст поручения всем агентам, работающим с информантами. Каждый, у кого есть источники в этой сфере, постарается с их помощью собрать как можно больше сведений об автобусном предприятии и его владельце Бюленте. При этом такие слова, как «контрабанда людей», не прозвучат ни разу, чтобы не повлиять на донесения источников и обеспечить возможность их толкования в любом направлении.

На этой ранней стадии не стоило ожидать быстрого успеха. Нельзя было рассчитывать, что первые же полученные сообщения наведут нас на горячий след. Если бы явные, бросающиеся в глаза признаки незаконной деятельности существовали, мы бы уже давно о них знали. Однако мы могли рассчитывать на информацию, которая помогла бы нам четко представить общую картину. Это было необходимо, чтобы увидеть ситуацию в целом, почувствовать ее. Нам требовались сведения о Бюленте, его предприятии и людях из его окружения. Сколько автобусов, кто водители, какие маршруты и с какими остановками, места более длительных стоянок и другие мелкие особенности или необычные моменты.

На первый взгляд, восемьдесят процентов таких донесений ничего не дают. Но это только на первый. То, что сегодня кажется нам незначительной деталью, завтра может оказаться ключом к успеху. Мафиозная среда и торговцы людьми сознательно стремятся как можно лучше замаскироваться, ввести в заблуждение, обмануть. В этих кругах считается: хорошая конспирация – уже полдела. А среди агентов считается: ты не можешь совершить преступление, не оставив при этом никаких следов. Поэтому – собирать, собирать, собирать информацию! Каждую ничтожную мелочь. Всё.

Первое донесение источника: криминальный маршрут

Когда три дня спустя на стол Сабины легло донесение от источника Дезиры, все стало выглядеть так, как будто теперь мы могли бы раскрутить дело очень быстро. Дезира принадлежал к числу наших проверенных и надежных осведомителей. Его вел Филипп, один из столпов в деле добывания информации. Дезира был хозяином небольшой свалки металлолома и мог по заказу достать любую автозапчасть, причем по смехотворным ценам. Не сразу, а через некоторое время... Новую или подержанную... Казалось, что на криминальный мир и его теневые наросты он действовал как магнит. На его свалке устраивали встречи все, кто имел в этой среде имя и положение. Поэтому он и попал в перекрестие нашего оптического прицела. К настоящему моменту он уже почти два года работал на нас. Мы можем заполнить далеко не каждого. Но уж если мы кого-то действительно хотим, то рано или поздно он понимает, что гораздо приятнее сотрудничать с нами, чем быть против нас.

– Ну, и что он там говорит, этот Дезира? – поинтересовался я у Сабины.

Я охотнее воспринимал информацию на слух. И в общих чертах. Сейчас мне были нужны не мелкие подробности, а быстрый обзор. К тому же я и так каждый день прочитывал кучу следственных документов и оперативных сводок. Это было частью моих должностных обязанностей, как и секретная оперативная работа. Любая операция всегда удается ровно настолько, насколько хорошо она подготовлена. Именно от подготовки зависит ее успех или неуспех.

Сабина склонилась над моим столом, словно я должен был вычитывать информацию из ее декольте.

– Дезира говорит, что один из водителей Бюлента предлагал привезти из Турции гашиш. По его словам, перевозка планируется по второстепенным дорогам, груз будет спрятан в автобусе, а если на границе возникнут проблемы, то на борту всегда найдется подходящий пассажир, на которого можно будет все свалить...

Сообщение Дезиры могло соответствовать действительности, но могло и не соответствовать. Он получил информацию от человека, который знал еще одного человека, который слышал это еще от кого-то. Теперь наша задача заключалась в том, чтобы все перепроверить. Преступная среда просто кишит врунами, доносчиками и провокаторами. Эти субъекты запускают слухок наобум, выжидают, чем все обернется, и потом смотрят, нельзя ли здесь извлечь для себя какую-нибудь выгоду. Даже самый надежный осведомитель может быть введен в заблуждение таким экспериментатором. Поэтому мы принимаем донесение к сведению лишь в том случае, если оно выдержало перепроверку.

Сабина положила на мой стол черную папку со всей собранной информацией. Я с любопытством раскрыл ее. Дезира предполагал, что свои деньги Бюлент зарабатывает криминальным путем, поскольку его лавочка практически никогда не занималась туристическими маршрутами, а само по себе автобусное предприятие не могло, по его мнению, приносить такую прибыль. Я кивнул. Это показалось мне убедительным. День за днем в офисе торчали одни и те же люди – шесть-семь человек, – сидели на выцветших, когда-то красных и синих пластмассовых стульях и пили чай. Заходило множество знакомых, как правило, ненадолго – часто одни и те же лица. Один-два раза в неделю приходил автобус из Стамбула, стоял здесь от одного до трех дней и отправлялся обратно. А Бюлент швырял деньгами направо и налево, имел две шикарные машины, часто устраивал для друзей роскошные пиры, играл на деньги в притоне по соседству. Такую оценку разделял и другой источник, которого мы также сориентировали на автобусное агентство. Но все это были только оценки,

отдельные признаки – никаких доказательств и даже никаких намеков на фактические доказательства.

Филиппу удалось получить еще кое-какую информацию из Стамбула. В турецкой столице «Пассажирские перевозки «Сарай» поддерживала небольшая контора, расположенная в одном из извилистых переулков квартала Таксим. По описаниям, она выглядела довольно неопрятно. Табличка с названием над входной дверью разбита, в приемной для посетителей – лишь стол и четыре стула, как и в офисе Бюлента, пол покрыт песком, проспекты на пыльной полке в витрине выгорели на солнце.

– Однако это хорошо поднимает настроение перед отпуском, – пробормотала Сабина, раскладывая на большом столе для переговоров принесенные Филиппом фотографии.

Сегодня благодаря Google Earth, Street View и смартфонам мы за считанные минуты можем получить снимки любого, даже самого отдаленного, объекта, в какой бы точке мира он ни находился. А встроенные камеры с разрешением в шесть миллионов пикселей обеспечивают теперь любой фотографии, сделанной с мобильного телефона, гораздо более высокое качество, чем это было еще пять лет тому назад. По снимку фронтальной стороны здания, на котором в перспективе просматривался конец переулка, можно было заключить, что маленькие лавочки по соседству едва ли выглядели лучше. Грязные, запущенные, ветхие. Но было бы роковой ошибкой по внешнему виду этих жалких построек судить о капиталооборотах их владельцев. Филипп рассказал нам, что годовой доход хозяина бедной ювелирной мастерской, располагавшейся через два дома от нашего объекта, составляет почти 5 миллионов турецких лир.

– А сколько это? – любопытствовала Сабина.

– Примерно свыше двух миллионов евро, – выпалил Филипп, не задумавшись ни на секунду. – И это только та часть, которую он декларирует в финансовых документах.

Сабина прикрепила к своей стене одну из фотографий «Пассажирских перевозок «Сарай Таксим».

– Возможно, – размышляла она вслух. – Стамбул – Мюнхен – это лишь один из множества маршрутов. Часть разветвленной сети, соединяющей страны-поставщики с несколькими странами-потребителями. Мы же не знаем, все ли ввезенные контрабандой люди остаются в Германии. Или их отправляют дальше: в Голландию, Бельгию, Францию, Испанию... Как ты думаешь, Лео?

– У тебя скоро кончатся кнопки.

Организованная преступность: современная работорговля

Контрабандистами или «тягачами» называют уголовников, которые за деньги и в обход миграционного законодательства переправляют людей в другие страны. Переправляемые ими люди обычно желают покинуть родину по экономическим или политическим причинам. Помимо «тягачей», занимающихся этим ремеслом от случая к случаю, существуют и целые банды со строгой иерархией и дисциплиной – их причисляют к организованной преступности.

За свою нелегальную переброску люди должны заплатить значительную сумму. Очень часто они становятся должниками и попадают в многолетнюю зависимость от преступной группировки, которая эксплуатирует их в качестве рабочей силы в «стране назначения». Нелегальный трафик людей обеспечивает контрабандистам быстрое внедрение и в другие сферы криминального бизнеса. Это занятие приносит им огромные «бабки», гарантируя высокие доходы при отсутствии начальных инвестиций. Число контактов при этом сведено к минимуму. Полученные таким путем барыши они затем вкладывают в другие криминальные отрасли: торговлю оружием, контрабанду наркотиков.

Первоочередная задача государственных органов – найти закулисных заправил, разобратся в логистике, пресечь вовлечение в преступную деятельность и эксплуатацию людей. Регулирование иммиграции, несмотря на все гуманные соображения, необходимо, иначе наступит «перегрузка» государственных социальных систем. В общей сложности достаточно причин для того, чтобы проводить расследование по каждому, даже малейшему, подозрению и в зародыше подавлять любую активность в этом направлении.

Судьба людей, незаконно въехавших в чужую страну, заслуживает отдельного разговора. Для них это часто оказывается первым шагом к маргинальному образу жизни. Иммигрант-нелегал может найти пристанище в семье или у друзей, но работу здесь он скорее всего не найдет, по крайней мере легальную. Ни одно предприятие не примет его без документов. Так что денег на существование ему взять неоткуда, хотя и надо-то ему совсем немного. Прижатый к стенке, он начинает делать то, чего раньше никогда не делал добровольно, а возможно, даже и не подозревал, что способен на такое.

Выскользнуть из этого порочного круга невероятно трудно – без вида на жительство и без знания языка, без друзей, без семьи, без связей, будучи полностью предоставленным самому себе, в чужой стране, да еще и подвергаясь шантажу с угрозами со стороны уголовных хищников: «Если не сделаешь, что тебе говорят, мы позаботимся о твоей семье». Сам собой разумеется, что такая «забота» не сулит ничего хорошего.

Не все люди, нелегально живущие в Германии, приехали сюда по своей воле.

Молодых женщин и девушек часто заманивают в Европу лживыми обещаниями, а иногда просто похищают.

Не успеют они прибыть по «указанному адресу», как у них отбирают паспорта. Значит, о серьезной работе в качестве официантки в ресторане, няни или сиделки уже не может быть и речи. Женщин вынуждают заниматься проституцией. Ведь им надо отработать долг – оплатить нелегальный трафик. Суммы, превышающие 5000 евро, отнюдь не редкость. На эту – не скажешь, что по минимуму подсчитанную, – «стоимость проезда» начисляются проценты, как в любом солидном учреждении.

Коммерческая деятельность преступных группировок во многих областях основана на произволе, однако часто достигает своих целей. Она эффективна и результативна.

В сфере торговли людьми преступные банды формируются на основе различных организационных принципов. Но большинство из них отличается гибкой сетевой структурой. Каждый делает то, что умеет лучше всего: вербовать клиентов, находить безопасные транспортные пути, подкупать пограничников, переправлять группы через «зеленую границу», обеспечивать размещение, доставать фальшивые паспорта или самостоятельно их изготавливать. Цель – как можно легче и быстрее заработать как можно больше денег. И хотя мафия любит при случае выдвигать на первый план гуманные соображения, они, разумеется, играют далеко не главную роль. Каждый вступает в любую сделку, кажущуюся ему подходящей, с каждым, кто подворачивается под руку. Чем лучше контрабандист внедрен в общую сеть, чем прочнее его положение, тем успешнее идут его дела.

Эти рынки тоже подвержены постоянным изменениям. В наши дни действует уже иная, чем раньше, схема перевозки людей из Балканского региона в Шенгенскую зону, как называют совокупность стран, заключивших между собой соглашение о замене своих внутренних границ одной общей внешней границей. Чтобы попасть сегодня из Германии в Австрию, больше не нужно проходить паспортный контроль. О временах, когда это было обязательным правилом, мы все давно забыли. То, что для законопослушных граждан просто приятно и удобно, для преступников – в высшей степени желанно и выгодно.

Многие люди, живущие в бедных регионах планеты, считают Европу раем. Некоторые ожидают увидеть тут сказочное царство с молочными реками и кисельными берегами. Другие – просто страну, где всем хватает еды, где царит мир и где можно поселиться без всяких опасений. Такие надежды и обеспечивают контрабандистам хорошую жизнь. Чтобы сохранять и приумножать свои денежные обороты, они старательно поддерживают и подпитывают эти необоснованные представления.

Следует добавить, что зачастую иммигрант-нелегал сознательно обманывает своих близких, оставшихся дома. Ему было бы невероятно стыдно сознаться, что и в богатой Европе он продолжает влачить жалкое существование. Тем более если в свое время он оказался избранным, единственным, кто смог уехать, а деньги на это дорогое путешествие с трудом собирала вся родня. Ведь люди думали, что, закрепившись где-нибудь в Европе, он будет помогать семье, живущей на родине, – семье, которая так гордится им и возлагает на него все свои надежды.

В преysкуранте контрабандистов клиентам предлагается выбор между стандартной перевозкой и перевозкой по высшему разряду. Стоимость так называемой гарантированной переправки может достигать до 10 000 евро. Здесь предусматривается повторение попыток достичь пункта назначения до тех пор, пока одна из них не приведет к успеху. Однако въезд в европейскую страну еще далеко не означает, что человек, наконец, обретает счастье. Часто с этого момента только и начинаются его настоящие несчастья: трафик наркотиков, контрабанда сигарет, организованное попрошайничество, проституция. Нелегальные иммигранты превращаются в некое подобие рабов. А такого закона, который мог бы им помочь, не существует, ведь этих людей – официально – здесь просто нет.

Накапливание информации: петля затягивается

Тоненькая струйка информации о «Сарае & Ко» не иссякала и в последующие дни. Многие донесения были сходны между собой. Мы с Сабиной собирали пазл, кусочек за кусочком. Давно был известен маршрут: Турция, Болгария, Сербия, Хорватия, Австрия, Германия.

– А вы уже инициировали проверку автобусов? – спросил Филипп, который как раз опять случайно заглянул к нам. С некоторых пор я подозревал, что причина его участвовавших в последнее время визитов заключалась не столько в интересе к расследованию, сколько в Сабине. И я его прекрасно понимал.

Сабина покачала головой.

– У нас пока недостаточно фактов, чтобы это можно было проверить.

– Но скоро будет достаточно, – предсказал я.

Кино и телевидение создают ложное впечатление, что в Германии любой человек может легко контролировать всех и каждого по своему желанию. На самом деле это не так. Даже в отношении внутренней спецслужбы. Здесь требуется надежно обоснованное подозрение, подкрепленное весомыми фактами. Но есть и одно исключение: на дорогах, в аэропортах и на вокзалах полиция, слава Шенгену, имеет право проводить проверки, не связанные с конкретными подозрениями или событиями, чтобы хоть как-то компенсировать отсутствие прежнего пограничного контроля. Значит, если мы хотели узнать больше, мы должны были убедить федеральную полицию в необходимости проверки автобуса.

Отследить в транспортном потоке и остановить автобус, о котором никто не может сказать с точностью до часа, когда и где он появится, с пятьюдесятью-шестьюдесятью пассажирами на борту, из которых один, несколько, все или никто могут оказаться нелегальными иммигрантами, – тут не обойдешься одной патрульной машиной и получасом времени. Значит, мы должны были выложить веские аргументы, чтобы полиция согласилась провести операцию. И конечно, мы сами должны были иметь твердую уверенность в успехе... что, впрочем, исключало оптимизм по поводу правовой ситуации в целом.

Все следующие дни мы с Сабиной работали не покладая рук, создавали предпосылки. Мы постепенно затягивали петлю. Благодаря Филиппу нам удалось внедрить источник в Стамбуле, так что мы получили реальный шанс своевременно узнать дату очередной контрабандной переброски людей.

И вот настал день, когда мы доложили результаты проделанной работы НО, нашему шефу.

Как всегда, он поначалу только слушал, не говоря ни слова. Некоторое время он молчал и после того, как мы закончили. Он был одним из немногих в нашем учреждении, кто не стеснялся размышлять подолгу. НО никогда не реагировал поспешно. Если уж он высказывал свое мнение, оно всегда было продуманным. Наконец, он кивнул:

– О'кей. Хорошо поработали!

Мы с Сабиной обменялись взглядами. Мы любили НО, в том числе и за его постоянную готовность пойти навстречу, подставить плечо. В прошлом он доказывал это уже не раз, например в деле «Шершень», когда НУ назвал нашу гипотезу «измышлениями». НО дал нам тогда добро на продолжение расследования, хотя и по его оценкам, как он признался несколько недель спустя, шансы на положительный результат не превышали двадцати процентов. Благодарности за успешно проведенную операцию – как-никак двадцать два кило героина – в форме рукопожатия сначала от ВП, а потом и от П удостоился НУ, что заставило НО лишь улыбнуться:

– Прекрасно. Теперь министерству не придет в голову урезать нам финансирование.

В отличие от НУ НО было абсолютно безразлично, что хорошую новость понесет в министерство П. У НУ же это вызывало досаду. Поскольку, несмотря на то что с самого начала он считал готовящиеся меры пустой тратой времени, успех он приписывал исключительно себе. Вплоть до того, что и на след-то нас навел именно он. Недаром он занимал пост начальника управления – по натуре НУ был настоящий лидер.

Из справочника для агентов спецслужб

Лидеры, контактники и аналитики

Лидеры

Лидер входит в помещение. Это не остается незамеченным. Уж если он здесь, то он здесь. И разве поблизости есть кто-то еще? Впрочем, неважно. Главное, что его видят все. Некоторые люди его побаиваются, так как он кажется им слишком самоуверенным. Он не стесняется говорить то, что думает. Начинает и заканчивает переговоры без колебаний, а если ему не нравится их ход, он его изменяет. Действует и принимает решения быстро, без труда становится центром всеобщего внимания. Ценит состязательность. Если собирается купить квартиру, то наличие покупателей-конкурентов его только раззадоривает. Лишь теперь ему по-настоящему хочется завладеть ею.

Он знает, что не все разделяют его мнение, но для него не проблема подчинить чужие мнения своему собственному. Будучи прагматиком, сознает, что должен поступать в зависимости от обстоятельств и идти на уступки. Но свободу он ценит очень высоко и не боится рисковать. Всегда старается достичь наилучшего компромисса. По своим правилам. Он легко воодушевляет людей и поэтому часто занимает руководящее положение – может быть, например, предводителем ватаги подростков, или старостой класса, или председателем какого-нибудь союза, или начальником отдела, или генеральным директором.

Если ему удастся понять, что он не один живет на свете, то, вполне вероятно, он даже поспособствует реальному росту и развитию других людей, которые рядом с ним чувствуют себя более уверенно.

Лидера интересует только данный момент. Вряд ли он будет размышлять о том, что может произойти через десять лет. Он живет настоящим, и его поступки импульсивны. Лидер всегда имеет перед глазами ясную цель и точно знает, как ее добиться. Кратчайшим путем. Если его в этом упрекнуть, то он, скорее всего, отреагирует агрессивно. Нетерпение нередко побуждает его принимать нерешительность или осторожное, продуманное поведение других за слабость.

Когда он пытается продемонстрировать нечто большее, чем просто здоровое чувство собственного достоинства, может оказаться, что он себя переоценил. Однако лидер не будет основательно вникать в суть дела, а вину за совершенные ошибки, недолго думая, возложит на других. Конечно, люди будут обижены, но для него это не имеет никакого значения – по крайней мере до тех пор, пока его право на лидерство не ставится под сомнение.

Контактники

Контактник входит в помещение. Все рады, что он пришел, потому что его любят за компанейский характер. В его обществе людям просто хорошо. И ему хорошо среди других. «Ну-ка, с кем я сегодня еще не виделся?» Контактнику интересны люди. Звания и должности не имеют большого значения – он завязывает знакомства на личностном уровне. И у него хорошая память: «А чем кончился инцидент с Петрой и этим типом из сервисной службы?»

Контактник охотно ссылается на прошлые встречи. Он призывает прошедшее в настоящее, чтобы оживить то удовольствие, которое и он, и его собеседник получили когда-то от общения друг с другом. «А ты помнишь...» Часто он бывает по-настоящему обаятелен. Его чуткая натура очень быстро улавливает настроение окружающих и часто вносит умиротво-

рение в их души. Дружба является для него большой ценностью. Но она требует времени. Контактник не любит, когда его торопят. Лучше посидеть спокойно и уютно, и, пожалуйста, никаких внезапных перемен. Ему во всем нужны определенность и ясность. Особенно в душевных отношениях. Контактник вполне способен купить квартиру только потому, что ему понравились соседи, а маклер был очень мил. Он доверяет своему внутреннему голосу: «Этот вежливый маклер просто не может меня надуть!»

Комфортная атмосфера значит для контактника чрезвычайно много, рассказывая что-нибудь, он часто делает отступления типа: «Что это вы все такие кислые? Расслабьтесь, в жизни есть вещи и поважнее». Для него все «самые важные вещи» находятся в сфере межчеловеческих связей. Поэтому общение с контактником доставляет людям большое удовольствие, окружающие считают его сердечным и участливым. Он совсем не карьерист, ему ничего не стоит поступиться своими интересами. Но если он вдруг увидит, что его просто использовали, он почувствует сильное разочарование, замкнется в себе – даже не пытаясь бороться – и будет зализывать свои раны.

Лидер в обществе контактника часто испытывает нетерпение – ему кажется, этот субъект никогда не дойдет до дела, до сути вопроса. Контактник в присутствии лидера часто испытывает дискомфорт – ему кажется, этот субъект нацелен исключительно на карьеру, не слишком разборчив в средствах и совершенно не понимает всей важности межчеловеческого общения.

Аналитики

Аналитик входит в помещение. С первого взгляда он уясняет, кто и из какого отдела все еще на работе. Это типичный ходячий справочник, специализирующийся на цифрах, датах, фактах. Всякая спонтанность ему чужда. Он сначала думает, потом действует. Все, что он делает, имеет под собой солидное обоснование. Он всегда внутренне собран. Ему присуще логическое мышление. Корректность и точность сведений – вещи для него само собой разумеющиеся. Он чувствует себя спокойно там, где каждый имеет свою определенную задачу. Хаос ему противен. Он ожидает конкретных результатов, которые должны быть доложены ему четко и ясно.

Некоторым людям в его присутствии бывает не по себе – они считают его сухарем. Но при этом ценят его надежность, предусмотрительность, отличные профессиональные качества и перфекционизм. Всего этого он достигает благодаря основательному подходу к делу. Он внимательно читает протоколы переговоров, терпеливо роется в папках с документами, знакомится со всеми существенными новинками в своей области. Аналитик всегда может дать нужную справку – по крайней мере, в вопросах, касающихся работы.

Когда он хочет купить жилье, он запрашивает у маклера такие материалы, о которых другие люди даже не подозревают. Уровень грунтовых вод? Прогнозы по застройке на ближайшие двадцать лет?

Но в сфере эмоций он быстро теряет почву под ногами. Это ему не близко, так как здесь просто не на что опереться – ни тебе дат, ни фактов. Аналитик не позволяет вовлечь себя в полемику и тем самым часто сохраняет свое душевное равновесие – до тех пор, пока его не начинают упрекать в бесстрастии и холодности. Эти черты и вправду не назовешь его сильной стороной. Он аргументирует по-деловому и ведет себя по большей части сдержанно и серьезно. Чтобы «потеплеть», ему нужен более-менее длительный «пусковой период». Но если уж он проникается к кому-нибудь искренней симпатией, то становится верным, надежным другом, хотя на первый взгляд может показаться, что своего избранника он вниманием не балует. Просто ему требуется время, а его холодная отстраненность никого не касается.

Далеко не везде встречает понимание и его неспешность при реализации принятых решений. Она связана с тем, что аналитик всегда размышляет, к каким последствиям завтра и послезавтра приведут его сегодняшние поступки. Это он обдумывает всесторонне и даже немножко сверх необходимого. Только чтобы ничего не упустить из виду! Аналитик привык действовать по плану. К тому же он мастер распределять свое время по минутам. На возможные насмешки и порицания он обычно реагирует с сознанием своей правоты, изрекая какие-нибудь поучающие сентенции.

Лидеры часто теряют терпение в общении с аналитиками. Они хотят действовать, а не переливать без конца из пустого в порожнее. Они хотят поскорее приняться за настоящее дело, а не планы составлять. Аналитики находят, что лидеры слишком торопливы и неосмотрительны. Разве можно сломя голову начинать проект, когда еще совершенно не ясно, как он должен выглядеть в деталях? Контактники часто считают аналитиков бесчувственными и сухими. А аналитики бывают неприятно удивлены, если контактники пытаются навязаться к ним в друзья.

Внимание! В каждом человеке присутствуют черты всех трех типов, но с разной степенью выраженности. Искусство состоит в том, чтобы понять, что человек, находящийся перед вами, в данном контексте, при решении данной проблемы, в данный момент демонстрирует определенные качества, о которых вы прочитали выше, например, ведет себя как лидер. В той же деловой ситуации, но в другом контексте в поведении того же самого человека могут проявиться характерные особенности контактника. Вопрос, который нужно задавать себе постоянно: какие черты доминируют именно сейчас? Обученный агент реагирует только на это.

Как завоевать доверие лидера, контактника или аналитика и как от них отделаться

Лидеры

Вы произведете на лидера убедительное впечатление, если будете вести себя самоуверенно, возможно, даже вызывающе по отношению к нему. Делайте все, чтобы он не скучал. Если у вас завязался роман с лидером, то не ждите, что он каждый вечер будет сидеть с вами в обнимку дома перед телевизором. Лучше отправляйтесь прыгать с парашютной вышки. Лидеры любят сногсшибательные акции. Для них мучение затеряться где-то в толпе. Лидеры хотят выделяться и поэтому предпочитают такие виды деятельности, которые могли бы привлечь к ним внимание. Подскажите лидеру, каким образом он может оказаться быстрее, лучше, дальше и выше других. Лидер всегда устремлен вперед и ценит все, что помогает ему продвинуться туда, где, по его мнению, и есть его законное место – в первый ряд, на пьедестал. А также в сердце и мысли своей возлюбленной или своего возлюбленного.

Вы отпугнете лидера, если будете проявлять нерешительность и медлительность, долго и нудно рассказывать ему, почему вы сделали тот или иной выбор, подробно описывать свои сомнения, то и дело вдаваться в подробности и постоянно подчеркивать, как важно для вас получить его одобрение. Лучшее средство обратить его в бегство – говорить пространно и исключительно на личные темы.

Контактники

Вы привлечете контактника на свою сторону, если будете держать себя открыто и дадите понять, что он интересен вам как человек. Ему хочется, чтобы люди сполна оценили его личные качества. И он стремится к душевному общению. Контактнику важно чувствовать себя комфортно, поэтому постарайтесь создать теплую атмосферу. Задайте вопросы о его здоровье. Сочувственно выслушайте его подробные ответы. Никуда не торопитесь – ему нужно время, чтобы проникнуться к вам доверием. Для него это основное условие. Он охотно обсуждает семейные темы. Но любит и дружеский «разговор ни о чем».

Не пытайтесь играть комедию и симулировать искренность – это очень важно! Контактник со своей тонкой душевной организацией вас быстро разоблачит. Не изображайте внимание, а действительно слушайте его! В общении с контактным наигранное дружеское участие ничего не дает. То, чего аналитик, возможно, даже не заметит, для контактника является серьезной причиной для разрыва отношений.

Если же вы хотите, чтобы он навсегда отвязался от вас, то вам следует постоянно его торопить, обрывать на полуслове, когда он собирается поделиться с вами чем-нибудь личным, всячески показывать, что это вас нисколько не интересует, говорить только о делах и вести себя бесцеремонно.

Аналитики

Беседуя с аналитиком, приводите как можно больше цифр, дат и фактов. Но учтите: они должны быть абсолютно верными. Не скупитесь на детали, рабочие характеристики, контрольные показатели, параметры качества, логические аргументы. Выражайтесь ясно и определенно. Тогда аналитик будет чувствовать себя в родной стихии. Потому что ваша информация даст ему все, что необходимо для оценки ситуации. А ведь именно это и есть самое важное, разве не так? По крайней мере, для него.

Поэтому нет ничего легче, чем навсегда освободить себя от его общества. Нужно всего лишь прожужжать ему все уши описаниями своего душевного и физического состояния. О чувстве меры можете забыть. Говорите с ним исключительно на личные темы. То и дело интересуйтесь, как и когда он себя чувствовал. Рассказывайте ему, как вы сами себя чувствуете, чувствовали на днях и предположительно будете чувствовать завтра. Не забывайте высказывать и свои соображения о том, как, по вашему мнению, чувствуют себя другие. Говорите с аналитиком о личном, и ваши отношения прекратятся, даже не успев начаться.

Наверняка вы уже выявили нескольких представителей трех описанных групп среди ваших знакомых. Так могли бы выглядеть некоторые ситуации из их повседневной жизни.

Лидер Александр – руководитель отдела – обожает новаторство, но при этом знает, что его шефиня – аналитик Анна – настроена по отношению к новшествам скептически. Чтобы склонить Анну принять новую идею, Александр выдает ее за «продуманные меры по дальнейшему развитию предприятия».

– Замечательно, – кивает Анна, которая со стопроцентной гарантией отклонила бы любое нововведение.

На этой фирме не один Александр такой находчивый. Шефиня тоже умеет добиваться своих целей самым безболезненным и эффективным путем. Когда ей хочется реализовать новую стратегию, над которой она ломала голову не один месяц, то она знает, в какой упа-

ковке подsunуть ее руководителю отдела Александру (лидеру), чтобы тот вдохновил всю команду. Анна открывает перед ним заманчивую перспективу:

- В итоге это даст нам большое преимущество перед нашими конкурентами.
- Замечательно! – Александр готов вырвать бумагу из рук шефины.

А дома вечером он обещает своему умному сыну лично отвезти его в выходные на предстоящие соревнования. Он проявляет такую готовность потому, что Филиус рассказал ему о своих реальных шансах завоевать одно из призовых мест.

Для жены Александра важно другое. Она поедет вместе со всеми потому, что: «Разве тебе не хочется повидаться с девицами из клуба? Они тебя так высоко ценят. Так безумно рады, когда ты приезжаешь».

И вот совместная поездка – дело решенное. А ведь могла бы и сорваться, если бы каждый член семьи стал исходить из своих предпочтений. Жену-контактницу вряд ли соблазнила бы перспектива участвовать в организации сопроводительной программы для матерей, а сам Александр наверняка нашел бы отговорку, если бы его пытались заманить возможностью провести конец недели в приятном клубном обществе.

Хорошо ли вы знаете людей из своего ближайшего окружения? Правильно ли строите свое общение с ними? Что вы могли бы усовершенствовать?

Агенты знают, что преимущество, которое дает знание людей, трудно переоценить.

Восьмидесяти процентов межличностных конфликтов можно было бы избежать, если бы мы лучше понимали друг друга. Понимали, а не оценивали!

Поступай с другими так, как хочешь, чтобы они поступали с тобой?

Нет! Правило агентов гласит: поступай с другими так, как они хотят, чтобы с ними поступали.

Каждый из нас имеет право на свою точку зрения. Однако у нас нет права требовать, чтобы и все остальные смотрели на мир с наших позиций. Здесь обычно и начинаются проблемы. Человеку в высшей степени присуще видеть в собеседнике некое подобие зеркала и верить: то, что кажется правильным мне, должно быть правильным и для других. Иногда это справедливо... но далеко не всегда. И если честно – будь все люди устроены одинаково, разве не была бы жизнь серой и скучной? По счастью, все обстоит иначе: когда два человека делают одно и то же дело, это еще не значит, что они делают одно и то же! Сразу возникают трудности и одновременно... азартное стремление к их преодолению!

Очень важно определить, какой тип поведения наиболее комфортен лично для вас. Тот, кто живет в согласии с собой, создает предпосылки для успеха – хотя успех при этом выглядит совершенно по-разному. Для лидера это может быть руководящая должность со всеми подобающими регалиями – он давно о ней мечтал. Контактник измеряет свой успех количеством поздравлений, полученных ко дню рождения, а аналитик чувствует, что он на правильном пути, когда ему в очередной раз удастся доказать правоту своих расчетов. Цель не в том, чтобы быть таким, каким, как вам кажется, вы должны быть, или быть таким, как все. Нужно быть таким, чтобы наилучшим образом соответствовать самому себе... и не ждать, что все окружающие будут в восторге от вашего поведения.

Толерантность – первое ключевое слово, принятие другого – второе. Агенты не дают оценок. Они воспринимают то, что есть, и затем с умом это используют. К тому же они

осознают не только свои сильные стороны, но и свои недостатки, над которыми постоянно работают. И здесь нет лучших советчиков, чем люди, устроенные иначе. К сожалению, лишь немногие понимают, какой потенциал заложен в индивидуальных различиях и непохожести одного человека на другого.

О чем вам следует помнить

Если вы **лидер**, то должны знать, что другие могут воспринимать ваше поведение как слишком агрессивное и бесцеремонное. Возможно, вы производите впечатление человека опрометчивого, назойливого и шумного. Вам не повредит, если время от времени вы будете давать людям возможность высказаться. Немного сбавьте свои темпы и умерьте напористость – это будет способствовать вашему успеху среди контактников и аналитиков!

Если вы **аналитик**, то должны знать, что можете восприниматься другими как холодный и отстраненный человек. Не исключено, что иногда вы кажетесь даже бесчувственным. Вам не повредит время от времени отрывать свой взгляд от вещей и понятий и переводить его на своих ближних. Да, представьте себе, рядом с вами живут и работают люди. Как у них дела? Может быть, можно улучшить их самочувствие, настроение? А что, если задать им пару неформальных вопросов и делать это хотя бы изредка? Весьма вероятно, что это даст вам гораздо больше, чем любое специальное фундаментальное исследование.

Если вы **контактник**, то должны знать, что другие могут считать вас слишком многословным и чересчур эмоциональным. Возможно, вы даже заставляете окружающих сомневаться в своей компетентности, когда говорите не по существу и постоянно выдвигаете на первый план личные вопросы, пренебрегая собственно работой. Как насчет того, чтобы иногда поднатузиться и говорить строго по делу? В конце концов, вы же стремитесь наладить хорошие отношения с другими людьми, и это у вас получится, если будете вести себя с ними так, чтобы им было комфортно.

Агенты не преследуют цели быть стопроцентными лидерами, аналитиками или контактниками. Для них важно осознать в себе все качества. Освоив поведение, характерное для всех трех групп, агент сможет свободно переходить от одного к другому типу в зависимости от обстоятельств. В этом и состоит настоящая цель. Разумеется, у агента есть и личные предпочтения. Но если они хорошо ему известны, то он уже не наделает ошибок, бессознательно идя у них на поводу. Он держит под контролем любую ситуацию в любой момент времени. А для этого требуется доскональное знание и себя самого, и своего визави. Свой собственный образ действий агент ставит в зависимость от поведения последнего.

Работая в команде, агенты поддерживают своих коллег. Не каждый шеф – лидер. Шеф-лидер, вероятнее всего, пробился на свой пост с помощью прагматичных решений и собственных локтей. Шеф-аналитик спланировал свою карьеру заранее и продвигался к успеху постепенно, ступенька за ступенькой. Шеф-контактник пользуется всеобщей любовью, и можно предположить, что вверх по служебной лестнице его активно двигали другие.

Эффективные деловые команды имеют, как правило, смешанный состав, там есть и лидеры, и аналитики, и контактники. Однако нередко начальники предпочитают укомплектовывать штаты людьми, устроенными так же, как они сами, вместо того чтобы принимать работников, которые бы их дополняли. Они руководствуются заманчивой идеей: когда все настроены на одну волну, трений и недоразумений бывает меньше. На самом деле все не

так. Предприятию, на котором работают исключительно лидеры, или только контактники, или одни аналитики, уже не понадобятся ни контракты, ни заказы – все сотрудники по сорок часов в неделю будут распрекрасно заняты решением вытекающих отсюда проблем.

В несколько преувеличенном виде это могло бы выглядеть следующим образом.

В команде, сформированной из контактников, царит полное взаимопонимание. Сплоченный коллектив, уютная атмосфера, теплые отношения – всему этому придается большое значение. На выходные планируются совместные загородные прогулки, а по понедельникам сослуживцы рассказывают друг другу, что нового в семье и вообще в мире. Кухня с обязательной кофеваркой и комната отдыха всегда полны народа. Настроение великолепное. К сожалению, контактикам с их преимущественной ориентацией на прошлое не хватает ясного представления о будущем. Поэтому вопросы инноваций и развития легко могут оказаться слабым звеном.

Команде, состоящей из аналитиков, не нужны ни кухня, ни комната отдыха, ни коллективные мероприятия. В принципе ей не нужны даже совещания и обсуждения – здесь они кажутся всем пустой тратой времени, и вообще: зачем говорить, когда можно переписываться по электронной почте. Но аналитики, которые ориентируются скорее на будущее, чувствуют себя довольно беспомощно, если перед ними встают задачи, требующие решения «здесь и сейчас». В перспективе это может привести к тому, что каждый будет усердно работать сам по себе, а дела на предприятии так и не сдвинутся с мертвой точки.

Лидеры любят поговорить, однако переизбыток лидеров в одном конференц-зале способен сильно раскалить атмосферу и только повредить делу. Когда каждый постоянно выясняет, чья сейчас очередь выступать, это приносит предприятию мало пользы, поскольку дела и проблемы, которые, собственно, и следовало бы обсудить, быстро отступают на второй план. Даже если идеи рождаются, как на конвейере, в борьбе за первенствующее положение они бесславно погибают. К тому же при решении важнейших вопросов лидеры в своем боевом азарте часто забывают о существенных деталях (чего никогда не происходит с аналитиками). А это может дорого обойтись.

Так же дорого может поплатиться предприятие (особенно в сфере торговли), если его сотрудники постоянно будут рекомендовать клиентам только те товары, которые они сами считают хорошими. Успешный продавец исходит не из своих собственных предпочтений, а из предпочтений покупателя, а в оптимальном случае мыслительные процессы клиента, приводящие к принятию решения, являются для него чем-то вроде открытой книги.

Покупатель-лидер не склонен к долгим размышлениям. Он делает свой выбор импульсивно и не нуждается в чьей бы то ни было помощи, он знает, чего хочет, а данная модификация кажется ему как раз подходящей. Умный продавец лишь подскажет лидеру, как, обладая этой вещью, можно оказаться выше, быстрее, лучше и дальше, чем другие. И только.

Покупатель-аналитик тоже знает, чего он хочет, однако, прежде чем это узнать, он потратил уйму времени на поиски информации и основательно взвесил все аргументы. Здесь продавцу нужно просто постараться быть на уровне. Если это невозможно, то умный продавец тотчас привлечет эксперта или пообещает немедленно отправить запрос производителю и получить от него требуемые подробные сведения. «Дальше, выше, лучше, быстрее», как и

попытки установить доверительные отношения, мало интересуют аналитика. Все это скорее отпугнет его, чем укрепит в принятии определенного решения.

Покупатель-контактник, напротив, любит поговорить о предстоящем ему выборе. Для него качество обслуживания и твердые заверения играют большую роль.

Хороший продавец подобен хорошему агенту. Уяснив себе, кто перед ним стоит, он спокойно пренебрегает всем, что может ему помешать, и сосредоточивается только на том, что может содействовать успешной сделке.

Не бойтесь сформировать команду с разнородным составом – то, что не умеет или не любит делать один, возьмет на себя другой, умеющий и любящий делать именно это. Конечно, в качестве предпосылки для конструктивной совместной работы здесь необходима готовность всех членов команды к взаимному пониманию и соответствующему деловому общению. Но руководитель, способный оценить многообразие возможностей своих сотрудников и открывающиеся при этом перспективы, наверняка сумеет задать верный тон.

Тот, кто правильно распределяет обязанности между членами команды, открывает двери навстречу успеху.

Все сотрудники чувствуют себя прекрасно и стараются показать лучшее, на что они способны. К тому же они более открыты для других. А все потому, что люди удовлетворены работой, видят понимание и уважение коллег. Да и для эффективной учебы лучших условий, чем отсутствие напряженности и непринужденная обстановка, просто не существует. Между прочим, все сказанное применимо не только к работе. То же самое можно сказать и о членах семьи, и о друзьях. Контактник, который в качестве главы семейства должен принимать решения, явно не на своем месте, даже при том, что он папа. К счастью, ему оказывает поддержку дочь-подросток. Эта лидерша любому даст сто очков вперед. Лучше не становиться ей поперек дороги – не имеет смысла. Кстати, лидерши считают, что преодоление возникающих трудностей придает им сексуальности.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

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

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