

Каждый из нас чаще, чем нам хотелось бы, попадает в жизненные ситуации, агрессивные по отношению к нам. Естественно, нам хочется, как минимум разрешить их, а как максимум - обратить в свою пользу. Обращение к своему опыту, здравому смыслу и опыту других людей, если из него могут быть извлечены конструктивные рекомендации - вот ключ к решению проблем. Главная мысль - реакция на жизненные вызовы должна быть остроумной и АСИММЕТРИЧНОЙ, поскольку диалоги типа «Дурак - Сам дурак» вряд ли приведут к успеху, а могут и нести опасность для вас.

Предлагаю небольшую подборку рассказов - примеров успешного разрешения, казалось бы, безвыходных ситуаций под названием

РЕЦЕПТЫ ПОВЕДЕНИЯ

Негабаритный багаж

1976 год. В быт советских граждан только начали входить цветные телевизоры, которые, несмотря на немалую цену (750 рублей, средняя зарплата за полгода или более), пользовались большим спросом. В моем родном городе на них была очередь полугодичная очередь, а в Киеве они продавались свободно.

Весенним днем моя мама приехала за телевизором в Киев вместе с учеником - для помощи. В ближнем к вокзалу универмаге «Украина» мы приобрели ламповое чудо советской электроники «Электрон-710» весом нетто 60 кг, а в упаковке - все 70. Довезли огромную коробку трамваем на вокзал, чтобы сдать его в камеру хранения, а в оставшееся до вечернего поезда времени - прогуляться по городу.

В те времена, сдать багаж в камеры хранения могли только пассажиры поездов, прибывающих в город утром. После полудня все места были заняты и перед камерами хранения выстраивались оче-

реди пассажиров, надеявшихся поместить свои чемоданы на места, освобождаемые отъезжающими.

Камера хранения крупногабаритного багажа находилась на платформе пригородного вокзала, и мы с тяжелым грузом направились к ней. Как и в других, в ней не было свободных мест, а перед заветным окошком стояла очередь в несколько десятков человек.

Оценив ситуацию, я сказал своему помощнику «Вперед»! Мы прошли к приемному окну и поставили телевизор на стойку. Очередь тут же взорвалась негодующими возгласами. Набрав воздуха, я громко сказал «Граждане, здесь камера хранения НЕГАБАРИТНОГО багажа, а что у вас?» Никто из обладателей обычных чемоданов и сумок, разумеется, не имел ничего объемом почти в кубический метр. На это и был расчет.

Шума очереди я уже не слышал, его опередил почти неожиданный для меня ответ кладовщика «Он прав! Проходите!» Мы занесли ящик в помещение, в котором, конечно же, нашлось для него место, и вместо положенных 35 копеек я дал рубль, добавив «Это вам». Получив «на чай» целых 65 копеек, кладовщик выдал мне номерок, по которому, после замечательной прогулки по весеннему Киеву, мы получили телевизор и отправили с ним маму вечерним поездом.

P.S. Мелкая наглость при попытке обойти очередь всегда должна быть хорошо мотивированной.

История авторского свидетельства

1987 год. В ходе работы над докторской диссертацией я выполнил интересное исследование, в котором обнаружилось неожиданно хорошее совпадение между теорией и экспериментом. Возникла идея придать результатам большую практическую направленность и на их основе оформить заявку на изобретение. Авторское свидетельство наверняка придало бы больший вес преимущественно теоретической

диссертации и стало бы неплохим вкладом в копилку достижений кафедры.

Заявка была составлена при помощи коллеги, имевшего образование патентоведа. Через несколько месяцев мы получили письмо из Всесоюзного НИИ государственной патентной экспертизы с просьбой дать некоторые пояснения, а еще лучше - приехать для беседы с экспертом, который вел заявку.

Через несколько дней мы с соавтором были в Москве и встретились с экспертом. Он попросил объяснить некоторые теоретические выводы, на которых базировалась практическая часть заявки на изобретение. Когда в своих объяснениях я упомянул, что решение базируется на преобразовании Лапласа, вдруг оказалось, что молодой человек был аспирантом, а на патентной ниве подрабатывал. И вскоре ему предстоял зачет именно по этому разделу математики. Увидев во мне человека с большим опытом в этой области, он уже не вспоминал о материалах заявки, а попросил меня объяснить несколько моментов непростой теории, что я в доходчивой форме и сделал.

Обе стороны остались довольными результатами беседы, а через пару месяцев мы получили желаемое авторское свидетельство. Честно сказать, изобретение было трудно реализуемым (оно относилось к категории «способ»), однако никакого обмана в заявке не было.

P.S. Если в беседе с человеком, от которого зависит некое решение, вам удастся ненавязчиво продемонстрировать компетентность в вопросах, важных и для него, успех гарантирован.

Есть ли билеты?

1988 год. Мы с женой отправились в наше первое путешествие в «советскую заграницу» - Ригу, столицу Латвии. Необычная архитектура, вблизи - побережье Балтийского моря, замечательные уютные

кофейни, вроде бы обычные магазины, но с качественными товарами по советским ценам.

Остановились у родственников маминой подруги. Во время нашего пребывания в Риге приближался день рождения супруги, и пришла мысль отметить его вместе с нашими радушными хозяевами, которые денег за постой не брали. Как раз в это время в Риге гастролировал киевский театр имени Леси Украинки.

Я пришел в кассу театра и спросил четыре билета на спектакль. Ответ кассирши, не поднявшей на меня глаз, был обескураживающим: «Третий ярус, четвертый ряд, по 50 копеек».

Даже в студенческие времена при ограниченном бюджете, на театре я не экономил и на такие места не ходил. Наклоняюсь ближе к окошку кассы и говорю: «А если бы Вас об этом спросил человек с особыми заслугами, вы бы ему так же ответили?» При этом я понятия не имел, что же ответить, если бы меня вдруг спросили, о каких заслугах идет речь.

Кассирша подняла на меня глаза, и после двухсекундной задержки последовал ответ: «Четвертый ряд партера, по 2.50, Вас устроит?» Разумеется, меня это устроило, и, получив за 10 рублей отличные билеты, я с благодарностью удалился.

В день рождения мы посмотрели необычайный спектакль «Священные чудовища» с несравненной Адой Роговцевой.

P.S. Неявные намеки неизвестно на что с легкой скрытой угрозой могут оказаться весьма действенными. А хорошие билеты в кассе театра есть всегда, не сомневайтесь.

Авторитеты - сила, но свое мнение важнее

1992 год. Пытаясь объяснить и смоделировать принцип действия некоего электромеханического устройства, я неожиданно нашел чрезвычайно простое решение задачи. По сути, оно сводилось к рассмотрению двух силовых диаграмм на уровне физики средней школы.

Гордый и довольный, я поспешил поделиться результатами с моим шефом. Он вроде бы внимательно выслушал меня, но его заключение было для меня неожиданным - «Ерунда».

Зная, что даже очень сильные ученые, каким был мой шеф, тоже иногда ошибаются, я продолжал исследования на основе выбранной модели, проводил вычисления и готовил к публикации статью.

Через несколько месяцев, когда я вошел в кабинет шефа для приветствия и традиционной чашки кофе (с этого обычно начинался наш день), он как-то странно посмотрел на меня. Перед ним лежал лист бумаги с парой рисунков и несложных формул. Вместо приветствия он произнес «Да ты же открытие сделал!» Вспомнив спустя какое-то время описанную мной модель, он повторил несложные построения и убедился в их правильности.

Этот эпизод оказался одним из всего лишь четырех случаев за 33 года совместной работы, когда мне удалось удивить невозмутимого шефа.

P.S. Если вы уверены в своей правоте, убедить других - всего лишь вопрос времени.

Уверен в успехе затей - действуй!

1995 год. Частный научный фонд объявил о программе поддержки украинских ученых солидными грантами. Формально, я тоже мог претендовать на грант, но уровень заслуг молодого профессора были пока не очень высок. А вот научные и педагогические достижения моего шефа вполне позволяли ему надеяться на успех.

Когда я сообщил шефу о гранте и своей готовности помочь ему составить заявку на английском языке, он категорически отказался, сказав, что там, мол, все заранее поделено между «своими людьми».

Я считал, что шеф вполне достоин гранта и его отказ был для меня огорчительным. К счастью, в условиях подачи заявки было

предусмотрено две возможности: самовыдвижение и номинация ученого его учеником, одним из которых я и был.

Невзирая на отказ, я без ведома шефа составил заявку и отослал ее в фонд. Каково же было удивление, когда через пару месяцев на факультете появился представитель фонда и расспросил преподавателей и студентов о номинанте. В конце концов, мой учитель получил грант - немалую по тем временам сумму на зарплату, оборудование и зарубежные командировки. Так мне удалось еще раз удивить шефа. А я получил грант по этой программе четырьмя годами позже.

P.S. В отсутствие прямого запрета, ваши продуманные действия с обоснованной надеждой на успех могут привести к результатам, которые приятно удивят близких.

Англичанин Гарольд

2001 год. Компания, в которой я работал, с целью увеличения продаж решила выпустить английский перевод описания своего продукта. Переводчиков в штате компании не было, стало быть, для выполнения работы нужно было нанять человека со стороны. Поскольку я считался специалистом «местного значения» в области английского языка, руководство попросило меня найти переводчика. Готового кандидата, в достаточной мере владевшего и предметом, и языком, у меня не было, а желания браться за работу самому (я бы справился), так сказать, «на общественных началах», у меня не возникало. Поэтому я решил дать объявление о разовой работе в Интернет, предложить тем, кто на него откликнется, контрольный перевод отрывка подлежавшего переводу текста, а затем выбрать автора лучшего перевода. Казалось бы, все логично.

Я поделился своими соображениями с недавно пришедшим в компанию директором, который из-за отсутствия другого помещения работал со мной в одном кабинете. Этот директор заявил, что у него есть на примете суперспециалист по английскому, попросил

подождать с публикацией объявления и дать контрольный перевод этому специалисту. Поскольку мне было все равно, кто будет выполнять работу, я согласился.

Ознакомившись через несколько дней с работой переводчика, которого звали как-то вроде Гарольда, я увидел, что тот, несомненно, мастерски владеет языком, но слабо ориентируется в предметной области. Ему следовало бы переводить на английский художественную литературу, а не технические тексты. Об этом я и заявил рекомендовавшему Гарольда директору. Кроме того, цена, которую Гарольд хотел получить за свою работу, что-то около двадцати долларов за страницу, была, с учетом объема страниц текста, явно завышенной. Об этом я и сказал директору. Ответ был такой: «Я, конечно, высоко ценю Ваши знания английского языка, но на нашей фирме нет человека, который мог бы оценить переводческую квалификацию Гарольда». Тем самым косвенно ставилось под сомнение и мое заключение о качестве перевода.

Повторяю, мне было все равно, кто будет заниматься переводом, поскольку собственного интереса в этом деле у меня не было. Однако нужно было не оплошать перед начальством, поручившим мне подбор переводчика. Посему ответ директору нашелся очень быстро: «Если на фирме нет людей, способных оценить качество перевода, как же она может заказывать работу, о качестве выполнения которой не сможет судить?»

После этого все стало на свои места. Из примерно двадцати человек, приславших в ответ на мое объявление в Интернете свои контрольные переводы, был выбран тот, который качественно выполнил работу – и по намного меньшей, по сравнению с требуемой Гарольдом, цене.

Понятно, что этот эпизод не добавил мне симпатии директора, с которым я работал в то время в одном кабинете...

P.S. При попытке поставить под сомнение вашу профессиональную квалификацию всегда возможно нивелировать попытки

оппонента, поставив перед ним продуманный вопрос, любой ответ на который будет неверным и в вашу пользу.

Майор полковников не бьет

2002 год. В конце моего первого года работы в коммерческой компании дела на фирме шли очень хорошо, и руководство решило отпраздновать Новый Год с размахом. Был арендован пионерский лагерь недалеко от города, а праздник распланирован на два дня – с ночевкой.

В компании надолго запомнили обильный стол, оригинальные маскарадные костюмы и выступление певицы (сейчас – одной из звезд украинской эстрады, а тогда оплатить ее выступление компании было вполне по средствам).

Примерно около полуночи я отправился в пионерскую палату отдыхать, а проснувшись на следующее утро, обнаружил, что некоторые коллеги еще не ложились спать. Запасшись едой и напитками с праздничного стола, человек восемь в холле, мужчины и женщины, продолжали празднование.

С удовольствием приобщившись к затянувшемуся ужину коллег, который для меня был вполне своевременным завтраком, я включился в общий разговор. Слово за слово, но вдруг участвовавший в посиделках сотрудник отдела безопасности Вячеслав Петрович, отставной майор милиции, ни с того, ни с сего начал ко мне цепляться. Он и раньше не выказывал ко мне особых симпатий (впрочем, это было взаимно), а сейчас, изрядно поднабравшись, вдруг вменил мне в вину то, что я фотографировал сотрудников в маскарадных костюмах. Тогда я только что приобрел свою первую цифровую камеру. Они стоили достаточно дорого и не были обычным предметом обихода каждого желающего, как сейчас, поэтому во всей компании камера была только у меня. Кстати, мои фотографии с костюмированного бала остались многим сотрудникам на долгую и добрую память.

Живое воплощение поговорки «Что у трезвого на уме, то у пьяного на языке», Вячеслав Петрович продолжал свои инсинуации, щедро сдабриваемые непечатной лексикой, заводился все больше, и уже подбирался ко мне с кулаками. Было очевидно, что он себя не контролирует.

Мои попытки перевести происходящее в шутку успеха не имели. Конечно, можно было встать и выйти из-за стола, но как-то не хотелось ретироваться на глазах у коллег. Да и потом, я еще не наелся. Коллеги же урезонить майора не пытались (многие из них были примерно в том же состоянии, что и он).

Разумеется, можно было бы дожидаться, чтобы Вячеслав Петрович попытался дотронуться до меня, и затем захватить его разок. Скорее всего, для меня это закончилось бы плачевно – он был раза в полтора тяжелее. Да и не хотелось скандала, о котором, несомненно, узнало бы руководство компании.

Решение пришло неожиданно. «Вячеслав Петрович», – сказал я. «Вообще-то майору в присутствии полковника следовало бы вести себя скромнее». «А кто здесь полковник?», – вроде бы немного протрезвев, спросил он и окинул взглядом окружающих. «Конечно, я», – уверенно отвечаю я. «А Вы разве не знали?»

Одной из обязанностей отдела безопасности было изучение личных дел поступающих на работу сотрудников. Но поскольку мы с майором оформлялись на работу в один день, вряд ли он знакомился с делами уже принятых сотрудников. Все знали о моих академических званиях, и то, что у меня есть еще и звание полковника, не представилось неправдоподобным. На самом деле, я был всего-навсего старшим лейтенантом-инженером запаса – возможно, Вячеслав Петрович позже и узнал об этом, но, разумеется, никогда меня в обмане не уличал.

Думаю, только это и погасило конфликт. Вячеслав Петрович сразу стих – то ли налил себе еще рюмку, то ли продолжил закусывать, а я, закончив завтрак, встал из-за стола и отправился на прогулку...

P.S. Блеф (обман с целью создания преувеличенного представления о своих силах, возможностях, значимости и т.п.; действие, вводящее в заблуждение, создающее ложное впечатление) должен быть и невероятным, чтобы ошарашить противника и тем самым затруднить анализ, и продуманным, чтобы не быть раскрытым немедленно. Залог успеха блефа - быстрый темп развития ситуации, чтобы не дать противнику опомниться. Проверка ваших высказываний задним числом уже не позволит обратить события и привести к желаемому результату.

Как за полчаса заработать 20.000 долларов

2003 год. В страховую компанию поступило сообщение о ДТП, в результате которого застрахованный дорогой автомобиль пришел в состояние, не подлежащее ремонту, и компания должна была выплатить страхователю полную страховую сумму - около 100 тысяч долларов.

Некоторые детали происшествия заставили компанию заподозрить, что имело место страховое мошенничество. Скорее всего, сотрудника, заключавшего договор страхования, «уговорили» не сливать номер кузова в документах с клеймом на корпусе и издалека показали идентичную машину, в то время, как не застрахованный до того автомобиль уже был в негодном состоянии и где-то спрятан. То есть, задним числом застраховали две тонны металлолома. Однако доказательств не было. Нужно было платить полную сумму убытка.

Пытаясь все же что-то предпринять, руководитель компании попросил меня направить на фирму-изготовитель просьбу уточнить информацию об обстоятельствах приобретения автомобиля и его комплектации - там тоже обнаружили какие-то нестыковки.

Я потратил полчаса на письмо, написанное в лучших традициях немецкого эпистолярного жанра, с упоминанием о законности права страховщика при необходимости запрашивать изготовителя о потерпевшем автомобиле, об ответственности перед перестраховщи-

ками и т.д. Письмо было отослано на единственный адрес электронной почты, который я нашел на сайте фирмы - info@(марка автомобиля).de. То есть, надежды на ответ было мало...

Каково же было мое удивление, когда спустя два дня я получил сообщение из Германии! Мой расчет на то, что немцы очень уважают законы и не откажут в мотивированной просьбе украинским страховщикам, оправдался. Более того, ответ был более чем исчерпывающим: кроме информации о деталях продажи авто, включая дату, место и имя прежнего владельца, была прислана и подробная спецификация изначальной комплектации машины (по сути, документ для служебного пользования) - ведь дорогие автомобили почти всегда собираются в соответствии с индивидуальным заказом покупателя.

Специалисты страховой компании нашли в этой информации расхождение со сведениями, указанными страхователем. Хотя они и были невелики, это позволило руководителю, намекнувшему на то, что ему известно больше, договориться со страхователем об уменьшении суммы выплаты на 20.000 долларов.

На планерке меня поблагодарили, этим все и ограничилось. Казалось бы, мои интеллектуальные труды заслужили материального поощрения, но где там. Через неделю руководитель уже рассказывал «Мы написали письмо на фирму»...

P.S. Продуманное и хорошо мотивированное письмо может принести результат, который превзойдет ваши ожидания.

Кто будет видеооператором?

2004 год. Внезапный вызов к начальству редко сулит что-нибудь хорошее. И в этот раз, войдя в кабинет к руководителю, я услышал фразу, произнесенную не допускающим возражений тоном: «Нужно срочно купить видеокамеру!»

Никакой производственной необходимости в дорогом устройстве не было. Единственное, для чего его можно было использовать -

снимать на корпоративах фирмы, которые с размахом проводились дважды в год.

Вопрос поднимался руководителем не впервые и поручался мне как единственному человеку, который что-то понимал в фотографировании. Однако камера сама снимать не будет. Поэтому я опрашивал сотрудников компании - кто из них согласился бы выполнять обязанности оператора. Предполагалось, что будет приобретена не маленькая любительская, а компактная профессиональная камера, так что оператор мог бы использовать серьезную технику и в личных целях.

Однако среди сотрудников не находилось такого, который что-то понимал бы в видеосъемке или хотел этому научиться. Таким образом, снимать пришлось бы мне - в то время, как остальные сотрудники пьют-едят и развлекаются.

Я в очередной раз рассказал боссу, что человека на роль оператора в компании нет. Его ответ был безапелляционным: «Купим камеру, а кому снимать - найдем!»

Прекрасно понимая, кому будет поручено снимать, и не желая этим заниматься, мне нужно было «отмазаться» от поручения, не вызвав при этом гнева начальства. На помощь пришла стратегия тогдашнего этапа деятельности компании - как раз шло активное формирование сети филиалов в регионах. Поэтому мой ответ был такой: «Смотрите, если компания создает филиал, вначале ведь принимают на работу директора, который затем его организует, а не наоборот?»

Ответ руководителя был краток: «Логично», и я был отпущен.

Через несколько месяцев на работу в компанию пришел человек, не возражавший стать оператором. Новый водитель уже имел опыт съемки на свадьбах и был не против получить в свое распоряжение профессиональную аппаратуру. Да и в силу своей должности пить на корпоративах ему было не положено, ведь по окончании мероприятия он отвозил начальника домой.

Я доложил руководителю, что можно приобретать камеру. Но оказалось, что идея утратила актуальность - у руководства появились более серьезные проблемы...

P.S. В общении с человеком, декларирующем свое уважение к логике, для достижения своих целей и вам следует строго ее придерживаться.