Я ВИЖУ, О ЧЁМ ВЫ ДУМАЕТЕ

КАК АГЕНТЫ ФБР ЧИТАЮТ ЛЮДЕЙ

ДЖО НАВАРРО

в соавторстве с доктором психологии Марвином Карлинсом

Марвин Карлинс
Джо Наварро
Я вижу, о чём вы думаете

Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=11249643
Я вижу, о чём вы думаете / Д. Наварро, М. Карлинс: Попурри; Минск; 2012
ISBN 978-985-15-2387-6

Аннотация

Джо Наварро, бывший агент ФБР и эксперт в области невербального общения, учит моментально «сканировать» собеседника, расшифровывать едва заметные сигналы в его поведении, распознавать завуалированные эмоции и сразу же подмечать малейшие подвохи и признаки лжи. Для широкого круга читателей.

Содержание

Предисловие 5
Выражение признательности 11
Глава первая 16
Что такое невербальная коммуникация? 19
Как использовать невербальное поведение для того, чтобы улучшить свою жизнь 23
Для овладения навыками невербальной коммуникации необходим партнер 26
Десять заповедей успеха в наблюдении и расшифровке сигналов невербальной коммуникации 26
Конец ознакомительного фрагмента. 42

Джо Наварро, Марвин Карлинс
Я вижу, о чём вы думаете

Перевел с английского О. Г. Белошеев по изданию: WHAT EVERY BODY IS SAYING (An Ex-FBI Agent's Guide to Speed-Reading People) by Joe Navarro with Marvin Karlins.

© 2008 by Robert Joe Navarro
© Перевод. Издание на русском языке. Оформление. ООО «Попурри», 2012.

* * *

Моей бабушке Аделине, чьи добрые морщинистые руки любовно вылепили из мальчика мужчину.
Джо Наварро

Моей жене Эдит, которая подарила мне свою любовь и показала, что значит быть заботливым человеком.
Марвин Карлинс

Предисловие
Я вижу, о чём вы думаете

Марвин Карлинс, психолог

Мужчина сидел за столом напротив агента ФБР и терпеливо, тщательно подбирая слова, отвечал на вопросы. В деле об убийстве он не считался главным подозреваемым. Его алиби было правдоподобным, ответы звучали искренне, однако агент не торопился завершить допрос. С согласия подозреваемого ему была задана серия вопросов об орудии убийства:

«Если бы это преступление пришлось совершить вам, вы предпочли бы воспользоваться пистолетом?»

«Если бы это преступление пришлось совершить вам, вы предпочли бы воспользоваться перочинным ножом?»

«Если бы это преступление пришлось совершить вам, вы предпочли бы воспользоваться ножом для колки льда?»

«Если бы это преступление пришлось совершить вам, вы предпочли бы воспользоваться молотком?»

Один из перечисленных предметов, нож для колки льда, действительно был использован для совершения данного преступления, но эту информацию пока скрывали от общественности. Поэтому только убийца мог знать, какой

из предметов стал орудием преступления. Перечисляя их по списку, агент ФБР пристально наблюдал за подозреваемым. Когда очередь дошла до ножа для колки льда, веки мужчины тяжело опустились на глаза и не поднимались, пока не был назван следующий предмет. Агент сразу же понял, что означало такое поведение век, и с этого момента «второстепенный» подозреваемый стал главным объектом расследования. Через какое-то время он сознался в совершении преступления.

Еще одна победа в послужном списке Джо Наварро, замечательного человека, на чьем счету за двадцать пять лет блестящей карьеры в ФБР, помимо этого убийцы, были десятки других разоблаченных преступников, включая матерых шпионов. Как ему удавалось выводить их на чистую воду? Если вы спросите об этом его самого, он откровенно признается: «Просто я умею читать людей».

Дело в том, что Джо посвятил всю свою профессиональную жизнь исследованию, развитию и применению науки о невербальных, то есть неречевых, средствах коммуникации. Все эти средства – выражения лица, жесты и физические движения (кинесика), положение тела (проксемика), прикосновения (хептика) и даже одежда – помогают понять, что люди думают, как они намереваются поступить и насколько их слова соответствуют истине. Это плохая новость для уголовников, террористов и шпионов, которым никакие ухищрения не помогают скрыть от его внимательного взгля-

да выразительные невербальные сигналы их тела («эмблемы»), раскрывающие их мысли и намерения.

С другой стороны, это очень хорошая новость для вас, дорогие читатели, потому что Джо охотно поделится с вами своими познаниями в области невербалики, которые помогли ему стать выдающимся «охотником за шпионами», «живым детектором лжи» и инструктором Академии ФБР. Он сделает это для того, чтобы вы могли лучше понимать чувства, мысли и намерения тех, кто вас окружает. В своей замечательной книге Джо научит вас, как следует вести наблюдение, распознавать и расшифровывать элементы невербального поведения людей, чтобы вы смогли успешнее с ними взаимодействовать. Одинаково полезные в профессиональной, общественной и личной жизни, эти знания значительно обогатят вашу жизнь и сделают ее более интересной.

Еще каких-нибудь пятнадцать лет назад научное сообщество встретило бы в штыки многое из того, о чем Джо рассказывает в этой своей книге. Лишь самые последние достижения технологии сканирования мозга и функциональной нейровизуализации смогли подтвердить достоверность описанных им форм поведения. Использование последних открытий в психологии, нейробиологии, медицине, социологии, криминологии, теории передачи информации и антропологии плюс четвертьвековой опыт применения науки о невербальной коммуникации в профессиональной деятельности специального агента ФБР – все это делает Джо идеальным

наставником для каждого, кто желает преуспеть в овладении секретами невербальной коммуникации. Его компетентность и квалификация признаны во всем мире. Помимо регулярных выступлений в популярных программах ведущих телевизионных каналов, он продолжает проводить семинары по невербальной коммуникации для сотрудников ФБР, ЦРУ и других ведомств разведывательного сообщества США. К его услугам консультанта прибегают банки, страховые компании и крупные юридические фирмы Соединенных Штатов и других стран. Кроме того, Джо преподает в Университете Сент-Лео во Флориде и во многих медицинских школах Америки, где его уникальная способность разбираться в тонкостях невербальной коммуникации востребована благодарной аудиторией, в том числе многими врачами, готовыми применять новые, нетрадиционные методы быстрой и точной диагностики пациентов. Сочетание академических знаний, профессионального опыта и искусного умения анализировать сигналы невербальной коммуникации в реальных критических ситуациях ставит Джо в ряд самых выдающихся экспертов в этой области, в чем вам и предстоит убедиться, прочитав данную книгу.

Совместная работа с Джо, посещение его семинаров и опыт применения его идей в моей собственной жизни позволяют мне с полной уверенностью утверждать, что изложенные на этих страницах материалы знаменуют огромный шаг вперед в нашем понимании сути невербальной комму-

никации. Я говорю это как профессиональный психолог, который согласился принять участие в работе над этой книгой только потому, что меня заинтриговала смелая попытка Джо использовать научные знания о средствах невербальной коммуникации для достижения профессиональных целей и успехов в личной жизни.

Кроме того, на меня произвел сильное впечатление его обоснованный и осмотрительный подход к теме. Например, когда Джо говорит о том, что наблюдение за невербальными сигналами позволяет «правильно прочитать» многие модели поведения, он не забывает предупредить, что использование языка тела для распознавания обмана – особенно трудная и сложная задача. Этот исключительно важный момент, который редко принимают во внимание неспециалисты и работники правоохранительных органов, напоминает о необходимости очень хорошо подумать, прежде чем выносить суждение о честности или нечестности человека на основании его невербального поведения.

В отличие от многих других книг о невербальном поведении, основанных на личных мнениях и умозрительных рассуждениях, представленная здесь информация опирается на научные факты и проверенные на практике выводы. Кроме того, особое внимание в книге уделено аспекту, который часто игнорируют другие авторы, и подробно рассказано о том, какую исключительно важную роль в невербальном поведении человека играет лимбическая система мозга

и как важно учитывать эту роль для правильного понимания и эффективного использования знаковых невербальных сигналов.

Молчаливый язык тела ждет желающих им овладеть. Если к изучению сигналов невербального поведения вас подтолкнуло стремление подняться по служебной лестнице или просто желание наладить хорошие отношения с друзьями и родственниками, тогда эта книга как раз для вас. Если вы захотите достичь профессионального уровня, то от вас потребуется тщательное изучение всех последующих глав плюс готовность потратить довольно много времени и энергии на освоение и применение предлагаемых методов в повседневной жизни.

Умение читать людей как открытую книгу – распознавать, расшифровывать и использовать сигналы невербального поведения, чтобы предугадывать действия людей, – это задача, достойная приложенных усилий, решение которой сторицей вознаградит вас. Поэтому твердо упритесь ногами в пол, переверните страницу и приготовьтесь к изучению и наблюдению за самыми важными сигналами невербального поведения, о которых будет рассказывать вам Джо. Пройдет совсем немного времени, и вы сможете с первого взгляда определять, что говорит вам тело каждого человека.

Выражение признательности

Когда я взялся за составление предварительных набросков для этой книги, то вскоре понял, что работаю над этим проектом уже давно, и началась она не с интереса к литературе по невербальному поведению, не с изучения этой темы в университете и не с моего прихода в ФБР. На самом деле она началась в кругу моей семьи, на много лет раньше.

Умению читать других людей меня обучали мои родители, Альберт и Мариана Лопес, и моя бабушка, Аделина Паньягуа Эспино. Каждый из них, руководствуясь собственным жизненным опытом, передавал мне какие-то специфические знания о значении и силе средств невербальной коммуникации. От своей матери я узнал, что невербальное поведение оказывает неоценимую помощь в общении с другими людьми. Одно неуловимое движение, учила она меня, способно лучше всяких слов разрядить напряженную обстановку или помочь кому-то почувствовать себя комфортно в незнакомом окружении – сама она умеет делать это с поразительным искусством и легкостью. От отца я узнал о невероятной силе экспрессивности. Этот человек только своим взглядом способен сказать больше, чем можно выразить словами, и одним видом вызвать уважение. А от своей бабушки, которой посвящается эта книга, я узнал, что самые простые действия могут иметь огромное значение: улыбка, на-

клон головы, нежное прикосновение в нужный момент могут облегчить душу и даже исцелить рану. Этому они учили меня каждый день, прививая склонность к внимательному наблюдению за окружающим миром. Знаниями, полученными от них и многих других людей, я поделюсь с вами на страницах этой книги.

В Университете Бригэма Янга мне передавали свои обширные познания в области полицейской работы и наблюдения за преступниками такие блестящие преподаватели, как Уэсли Шервуд, Ричард Таунсенд и декан Клайв Уинн II. Позднее, когда я стал агентом ФБР, познакомиться с тончайшими нюансами поведения контрразведчиков и шпионов мне помогали такие легендарные личности, как Даг Грегори, Том Райли, Джулиан «Джей» Кернер, д-р Ричард Олт и Дэвид Мейджор. Им я благодарен за то, что помогли мне отшлифовать навыки наблюдения за людьми. Искренние слова признательности я адресую д-ру Джону Шэверу, бывшему агенту ФБР и своему коллеге по элитной кафедре поведенческого анализа в Академии ФБР, который пробудил во мне желание писать и позволил выступить соавтором многих его публикаций. Самую теплую благодарность выражаю Марку Ризеру, вместе с которым мы много лет ловили шпионов. Благодарю за поддержку и всех других моих многочисленных коллег из отдела национальной безопасности.

ФБР всегда старалось подбирать для нас самых лучших наставников, и благодаря этому у меня была возможность

знакомиться с последними открытиями в области невербальной коммуникации непосредственно на лекциях таких выдающихся экспертов, как Джо Кулис, Пол Экман, Морин О'Салливэн, Марк Франк, Белла ДеПауло, Алдерт Врий, Рейд Мелой и Джуди Бургун. Я подружился со многими специалистами в этой области, включая Дэвида Гивенса, который возглавляет Центр невербальных исследований в городе Спокан, штат Вашингтон, и чьи советы и предостережения я принимаю близко к сердцу. Их исследования и публикации обогатили мою жизнь, и в этой книге я часто ссылаюсь на этих и других выдающихся людей, таких как Десмонд Моррис, Эдвард Холл и Чарлз Дарвин, который положил начало этой науке своей замечательной работой «О выражении эмоций у человека и животных».

Помимо этих людей, которые обеспечивали научную основу данного проекта, другие тоже вносили в его реализацию неоценимый вклад, и я хочу поблагодарить каждого из них в отдельности. Огромное спасибо прирожденному исследователю и моей доброй приятельнице, Элизабет Ли Бэррон, из Университета Тампы. Такой же признательности заслуживают д-р Фил Куинн из Университета Тампы и профессор Барри Гловерт из Университета СентЛео за многолетнюю дружбу и постоянную готовность помочь с согласованием моего напряженного графика поездок.

Эта книга не получилась бы такой убедительной без фотографий, за которые я хочу поблагодарить известного фото-

мастера Марка Вемпла. Огромное спасибо Эшли Касл, моей помощнице по административной части, которая в ответ на вопрос, не согласится ли она изобразить нужные выражения лица для этой книги, просто сказала: «Конечно, почему нет?» Все вы отличные ребята. Спасибо также художнику из Тампы, Дэвиду Андраде, за его рисунки.

Высшей похвалы заслуживает Мэттью Бенджамин, мой редактор в издательстве «HarperCollins», истинный джентльмен, мастер своего дела и человек неистощимого терпения. Спасибо главному редактору, Тони Скьярра, который так старательно доводил этот проект до ума. Мэттью и Тони работают с замечательной командой, куда входит литературный редактор, Паула Купер, которую я тоже никогда не устану благодарить. И, как всегда, выражаю самую глубокую признательность д-ру Марвину Карлинсу – за то, что в очередной раз он придал совершенную форму моим идеям, и за теплые слова, сказанные им в предисловии к моей книге.

Огромное спасибо замечательной женщине, д-ру Элизабет Мюррэй, которая нашла в своем плотном графике лекций время на редактирование первых набросков этой рукописи и поделилась своими богатыми познаниями в области изучения человеческого тела.

Всем членам моей семьи – близким и дальним родственникам – спасибо за то, что с пониманием отнеслись к тому, что я сидел над этой книгой, вместо того чтобы проводить

время с вами. Muito obrigado тебе, мой любимый сын Люка. Спасибо и тебе, моя дорогая дочурка Стефани.

Всем тем, что эти люди вложили в меня как в автора этой книги, их знаниями и советами, большими и маленькими, я поделюсь с вами. Я писал свою книгу, понимая, что многие из вас станут использовать эту информацию в своей повседневной жизни, и поэтому приложил все усилия, чтобы представить как научную, так и практическую информацию с максимальной точностью и ясностью. Если в этой книге есть какие-то ошибки, то все они целиком и полностью на моей, и только на моей совести.

Древние римляне говорили: «Тот, кто учит, учится сам». Примерно то же можно сказать о работе над книгой: это процесс углубленного изучения избранной темы, в результате которого сам автор начинает лучше в ней разбираться. Надеюсь, эта книга поможет и вам разобраться в тонкостях общения без слов и, когда вы научитесь понимать, что говорит каждое тело, ваша жизнь, так же как моя, станет намного богаче.

Джо Наварро
Тампа, штат Флорида Август 2007 года

Глава первая
Овладевайте секретами невербальной коммуникации

Каждый раз, когда я обучаю людей языку тела, мне обязательно задают вопрос: «Джо, что побудило вас заняться изучением невербального поведения?» Скажу честно, я не мечтал об этом с детства и никакого особенного интереса к этой теме никогда не испытывал. Все обстояло гораздо прозаичнее. Это был интерес, вызванный необходимостью успешно приспособиться к совершенно новому образу жизни. Мне было восемь лет, когда мою семью выслали с Кубы, и родители привезли меня в Америку. Это произошло через пару месяцев после инцидента в заливе Свиней, и они были уверены, что пробудут в изгнании совсем недолго.

Не зная почти ни слова по-английски, я действовал так же, как тысячи других кубинских иммигрантов. Я быстро уяснил, что в школе влиться в коллектив новых одноклассников смогу только в том случае, если научусь понимать и использовать другой язык, на котором говорили все вокруг, язык невербального поведения. Оказалось, что этот язык можно воспринимать непосредственно, не теряя времени на перевод незнакомых слов. Для этого требовалось лишь немного воображения, чтобы представить человеческое те-

ло чем-то вроде рекламного щита или доски с объявлениями о том, что человек думает. Эти объявления были составлены на простом и понятном языке жестов, выражений лица или физических движений. Со временем я, конечно, выучил английский, даже подзабыв родной испанский, но умение пользоваться невербальным языком осталось навсегда. Другими словами, еще в раннем детстве я убедился в том, что знание невербального языка способно выручить меня в любой ситуации.

Язык тела помогал мне расшифровывать сообщения, которые пытались мне передать одноклассники и учителя, и определять, как они ко мне относились. С первых дней я заметил, что при моем первом появлении в классе ученики или учителя, которые испытывали ко мне искреннюю симпатию, поднимали (выгибали дугой) брови. В отличие от них те, кто не был настроен ко мне слишком дружелюбно, при встрече со мной слегка прищуривали глаза – увидев раз такую реакцию, не забудешь никогда. Так же как многие другие иммигранты, я использовал невербальную информацию, чтобы быстро оценивать людей, заводить друзей, преодолевать трудности языкового барьера, избегать врагов и укреплять здоровые взаимоотношения. Много лет спустя, когда я стал специальным агентом Федерального бюро расследований (ФБР), те же самые элементы невербального поведения глаз неоднократно помогали мне раскрывать преступления.

Все мои знания, накопленные в процессе воспитания, об-

разования и профессиональной подготовки, я хочу передать вам, чтобы научить вас видеть мир таким, каким видит его эксперт ФБР по невербальной коммуникации: яркой, динамичной средой, где каждый акт человеческого взаимодействия связан с обменом невербальной информацией и где можно использовать бессловесный язык тела для получения дополнительных сведений о том, что думают, чувствуют и намереваются сделать люди. Использование этих знаний поможет вам выделиться на общем фоне. Кроме того, они послужат вам хорошим средством защиты и позволят развить скрытую в каждом из нас способность понимать поведение людей.

Что такое невербальная коммуникация?

Невербальная коммуникация, которую часто называют невербальным поведением или языком тела, – это способ передачи информации (такой же, как разговорная речь) с помощью неречевых средств, таких как выражения лица, жесты, прикосновения, телодвижения, позы, декоративные детали (одежда, украшения, прическа, татуировки) и даже тон, тембр и громкость голоса (но не значение произнесенных слов). С помощью средств невербального поведения обычно передается от 60 до 65 процентов всей информации при межличностном общении, а для общения во время секса никаких других средств часто вообще не требуется.

Кроме того, средства невербальной коммуникации могут раскрывать истинные мысли, чувства и намерения людей. Самые выразительные элементы невербального поведения называют эмблемами (они позволяют безошибочно определить истинное душевное состояние человека).

НЕ МОРГНУЛ ГЛАЗОМ – НЕ СЕЛ В ТЮРЬМУ

«Блокировка глаз» – это один из видов

защитного невербального поведения, который может использоваться, когда мы чувствуем угрозу и/или нам не нравится то, что мы видим. Прищуривать глаза (как в описанном выше случае с моими бывшими одноклассниками), опускать веки или прикрывать глаза ладонью – все эти действия вызваны желанием избавить мозг от необходимости «видеть» нежелательные образы и выразить свое неуважение к другим людям.

Когда я работал следователем, наблюдение за «блокировкой глаз» помогло мне раскрыть дело о поджоге гостиницы в Пуэрто-Рико, жертвами которого стали девяносто семь человек. Под подозрение сразу же попал один из охранников отеля, потому что эпицентр пожара находился на вверенном ему участке. Убедиться в его полной невиновности мы смогли, задавая ему специфические вопросы о том, где он находился перед началом и во время пожара, а также о том, виновен он в поджоге или нет. После каждого вопроса я пытался отыскать на его лице какие-либо признаки «блокировки глаз». Такая «блокировка» имела место лишь тогда, когда его спрашивали, где он находился в момент начала пожара. Как ни странно, но вопрос «Это вы устроили поджог?», судя по всему, не вызывал у него никакой тревоги. Допрос продолжили самые опытные следователи, и в конце концов он признался, что покинул свой пост, чтобы навестить подружку, которая тоже работала в этой гостинице. К несчастью, во время его отсутствия поджигатели проникли в ту часть здания, которую он должен был

охранять, и совершили свое черное дело.

В данном случае поведение глаз охранника заставило нас заняться отработкой другой версии, которая оказалась верной и привела к раскрытию дела. В конце концов трое поджигателей, виновных в этом трагическом событии, были арестованы и понесли наказание за преступление. А охранник, чья халатность помогла злоумышленникам совершить преступление, осужден не был.

ДЕЙСТВИЯ ГОВОРЯТ ГРОМЧЕ СЛОВ

Памятным примером того, как язык тела может оказаться более правдивым, чем обычная речь, стало для меня дело об изнасиловании молодой женщины в индейской резервации Паркер в Аризоне. К нам для допроса привезли одного из подозреваемых. Его слова звучали убедительно, а объяснение выглядело правдоподобным. В частности, он заявил, что не видел жертву и что вечером, возвращаясь со своего участка, прошел мимо хлопкового поля, повернул налево и направился прямо домой. В то время как мои коллеги записывали показания подозреваемого, я не спускал с него глаз и увидел, как в тот момент, когда он сказал, что повернул налево, к дому, его рука сделала движение в правую сторону, то есть в том направлении, где произошло изнасилование. Если бы я не наблюдал за ним так внимательно, то мог бы не заметить

противоречия между словами («Я повернул налево») и невербальным поведением (рука указала вправо). Но поскольку это движение от меня не ускользнуло, я заподозрил, что он лжет. Выждав какое-то время, я заставил его повторить всю историю еще несколько раз, и в конце концов он сознался в совершении преступления.

Так как люди не всегда сознают, что используют средства невербальной коммуникации, язык тела часто оказывается более правдивым, чем произносимые слова, которые сознательно подбираются для получения нужных для говорящего результатов.

Каждый раз, когда наблюдение за невербальным поведением помогает вам понять чувства, намерения, поступки человека или позволяет убедиться в неискренности его слов, это значит, что вы успешно расшифровали и приняли к сведению посланное им безмолвное сообщение.

Как использовать невербальное поведение для того, чтобы улучшить свою жизнь

В книге «Эмоциональный интеллект» д-р Гоулман пишет, что люди, которые хорошо умеют читать, расшифровывать и использовать невербальные сообщения, добиваются в жизни больших успехов, чем те, кто не владеет этим искусством. Я хочу научить вас тому, как правильно наблюдать за окружающим миром и определять значение невербальных сигналов в любой обстановке. Освоив эти исключительно полезные навыки, вы сможете существенно повысить эффективность взаимодействия с людьми и обогатить свою жизнь так же, как это сделал я.

Одно из самых больших достоинств невербального поведения заключается в его универсальности. Язык тела с одинаковым успехом можно применять везде, где люди взаимодействуют друг с другом. Невербальные сигналы стереотипны и достоверны. Как только вы узнаете, что означает тот или иной сигнал, это знание можно будет использовать в любых условиях и любой обстановке. К тому же без невербальных сигналов вести эффективное взаимодействие с людьми гораздо труднее. Вы когда-нибудь задумывались о том, почему в век компьютеров, текстовых сообщений, электрон-

ной почты, телефонов и телеконференций люди по-прежнему продолжают собираться на деловые встречи? Потому что им необходимо лично посылать и принимать невербальные сообщения. Возможность видеть невербальные сигналы собственными глазами нельзя заменить ничем. Почему? Потому что невербальные сигналы обладают громадной силой и несут в себе чрезвычайно важную информацию. Все, что вы узнаете из этой книги, можно будет применять в любых ситуациях, в любых обстоятельствах.

ВРАЧУ ВСЕ КАРТЫ В РУКИ

Несколько месяцев назад я проводил в группе любителей покера семинар о том, как нужно использовать сигналы невербального поведения, чтобы читать карты соперников и выигрывать побольше денег. Поскольку покер – это игра, в которой многое зависит от умения блефовать и обманывать, игроки проявляют особый интерес к теме расшифровки эмблем невербального поведения соперников. Для игроков умение раскодировать невербальные сообщения – это половина победы. В то время как многие участники семинара выражали мне искреннюю благодарность за полезные советы, меня самого больше всего удивило то, как высоко многие из них оценивали умение понимать и использовать сигналы невербального поведения не только за карточным столом.

Через две недели после семинара я получил электронное письмо от одного из участников семинара, врача из Техаса.

«Больше всего меня поражает то, – писал он, – что уроки, полученные на вашем семинаре, помогают мне в моей профессиональной деятельности. Невербальные сигналы, смысл которых вы раскрыли нам для того, чтобы “читать” игроков в покер, помогают мне “читать” моих пациентов. Теперь я сразу могу сказать, когда они испытывают неудобство, чувствуют уверенность в себе или говорят мне не всю правду». Письмо врача служит наглядным доказательством универсальности средств невербальной коммуникации и той важной роли, которую они играют во всех областях жизни.

Для овладения навыками невербальной коммуникации необходим партнер

Я убежден, что каждый человек с нормальным интеллектом способен научиться извлекать пользу из невербальной коммуникации. Моя уверенность основана на том, что за последние двадцать лет я обучил тысячи таких же, как вы, людей эффективным методам расшифровки невербального поведения и использования полученной информации для улучшения их собственной жизни, жизни дорогих им людей и для достижения личных и профессиональных целей. Однако для этого нам с вами нужно заключить соглашение о тесном сотрудничестве и постараться, чтобы каждый внес посильную лепту в успех нашего совместного проекта.

Десять заповедей успеха в наблюдении и расшифровке сигналов невербальной коммуникации

Умение успешно читать людей, то есть собирать невербальную информацию, чтобы получить доступ к их мыслям, чувствам и намерениям, – это искусство, которое требует постоянной практики и серьезной подготовки. Чтобы

помочь вам в плане подготовки, я хочу предложить несколько важных рекомендаций (или заповедей), которые помогут максимально развить ваше умение читать невербальные сообщения. Когда вы научитесь следовать этим рекомендациям в повседневной жизни, то их соблюдение быстро войдет в привычку и не потребует от вас почти или совсем никаких сознательных усилий. Это все равно что научиться водить автомобиль. Вы помните, как впервые в жизни сели за руль? Если у вас это происходило так же, как у меня, то вы были настолько заняты механизмами управления, что вам было очень трудно одновременно следить за тем, что вы делали внутри машины, и тем, что происходило снаружи, на дороге. Только после того, как вы освоились за рулем и почувствовали себя комфортно, у вас появилась возможность уделить должное внимание обстановке на дороге. С невербальным поведением все обстоит примерно так же. Как только вы овладеете техникой эффективного использования средств невербальной коммуникации, ваши навыки станут автоматическими, и вы сможете сфокусировать все внимание на расшифровке окружающего вас мира.

Заповедь 1. Внимательно наблюдайте за тем, что происходит вокруг. Это самое основное требование к любому, кто желает овладеть искусством расшифровки и использования средств невербальной коммуникации.

Согласитесь, что глупо пытаться кого-то слушать, заткнув

уши. Мы не сможем расслышать, что нам говорят, и содержание сказанного останется для нас тайной. Вот почему люди, которые стремятся услышать как можно больше, не вставляют в уши затычки! Но почему-то в ситуациях, когда нужно понимать безмолвный язык невербального поведения, многие ведут себя так, словно у них завязаны глаза, и не замечают вокруг себя сигналов других людей. Подумайте об этом и признайте, что если для понимания речевой информации нужно внимательно слушать, то для понимания языка тела необходимо внимательно наблюдать. А теперь погодите минутку. Я не хочу, чтобы вы посчитали эту сентенцию избитой банальностью и оставили ее без внимания. В ней заключена ключевая идея всей этой книги. Целенаправленное (требующее усилий) наблюдение – это решающий фактор успешного чтения людей и распознавания их невербальных эмблем.

Дело в том, что многие люди всю жизнь смотрят, но, в сущности, ничего не видят, или, как говорил прославившийся своим вниманием к мелочам гениальный английский детектив Шерлок Холмс своему партнеру доктору Ватсону: «Вы смотрите, но вы не наблюдаете». К сожалению, подавляющее большинство людей просто смотрят на то, что происходит вокруг, но не прилагают усилий к тому, чтобы наблюдать. Такие люди не обращают внимания на неприметные изменения в их мире. Они не замечают изумительного многообразия окружающих деталей, таких как легкое движение руки или ступни человека, которое может что-то со-

общить о его мыслях или намерениях.

Низкий уровень развития наблюдательных способностей у людей подтверждают результаты разнообразных научных экспериментов. Например, когда Саймонс и Чабрис заставили человека в костюме гориллы прохаживаться перед группами студентов, занятых выполнением каких-то заданий, половина студентов даже не заметила появления гориллы в аудитории.

Людям со слабо развитой наблюдательностью не хватает того, что в авиации принято называть «ориентированностью в обстановке», то есть способности ощущать, где человек находится в каждый момент времени. В их сознании не складывается полная мысленная картина того, что именно происходит вокруг них или даже перед их глазами. Попросите их войти в незнакомое помещение, в котором находится очень много людей, предоставьте возможность оглядеться вокруг, а затем предложите закрыть глаза и рассказать, что они увидели. Вы будете поражены их неспособностью вспомнить даже самые заметные детали интерьера.

Грустно осознавать, как много на свете людей, для которых любые вполне предсказуемые варианты развития жизненных событий оказываются полной неожиданностью. Жалобы таких людей всегда похожи:

«Моя жена только что подала на развод. Я даже не подозревал, что она разочаровалась в нашем браке». «Школьный консультант говорит, что мой сын уже три года балуется ко-

каином. Я понятия не имела, что у него проблема с наркотиками». «Мы с ним немного поспорили, а потом этот придурок дал мне в глаз. Я так и не понял, за что». «Я была уверена, что боссу нравится, как я работаю. Даже не думала, что он меня уволит».

Авторами подобных заявлений становятся мужчины и женщины, которые не научились внимательно наблюдать за окружающим их миром. Собственно говоря, в их неадекватности нет ничего удивительного. В конце концов, когда нас готовили к взрослой жизни, никто не объяснял нам, как следует наблюдать за ключевыми невербальными сигналами других людей. Умению ориентироваться в обстановке не учат ни в начальных, ни в средних школах, ни в колледжах. Если вам повезет, то сама жизнь заставит вас развивать наблюдательность. Если нет, тогда у вас просто не будет возможности усвоить невероятное количество полезной информации, способной помочь вам избежать многих проблем и достичь успехов в самых разных областях жизни, будь то в любви, в семье или на работе.

К счастью, наблюдательность – это навык, которым можно овладеть. Нас никто не заставляет идти по жизни с завязанными глазами. К тому же, раз наблюдательность это навык, то значит, его можно развить при помощи соответствующего обучения и практики. Если вам кажется, что природа «обделила» вас наблюдательностью, не отчаивайтесь. Вы сможете избавиться от этого недостатка, не пожалев времени и уси-

лий на то, чтобы выработать привычку сознательно наблюдать за окружающим миром.

Первое, что от вас потребуется, это сделать наблюдение – целенаправленное наблюдение – частью вашего образа жизни. Тот, кто желает хорошо ориентироваться в окружающем мире, не должен вести себя пассивно. Наблюдение за всем, что происходит вокруг, – это сознательная активная деятельность, которая требует усилий, энергии, сосредоточенности и постоянной практики для поддержания хорошей формы. В этом смысле наблюдательность можно сравнить с мышцей. Она увеличивается, когда ее заставляют работать, и атрофируется, когда ей позволяют бездельничать. Регулярно упражняйте мышцу вашей наблюдательности, и со временем вы достигнете вершин в искусстве расшифровки всего, что происходит вокруг вас.

Кстати, когда я говорю о целенаправленном наблюдении, то имею в виду необходимость использовать все пять ваших чувств, а не одно лишь зрение. Каждый раз, возвращаясь домой, я делаю глубокий вздох. Если при этом у меня возникает ощущение, что там не все в порядке, я сразу настораживаюсь. Однажды, вернувшись из поездки, я уловил слабый запах табачного дыма. Мой нос предупредил меня о возможной опасности раньше, чем глаза успели осмотреть квартиру. Оказалось, что к нам приходил сантехник чинить протекающую трубу, и запах дыма, пропитавший его одежду и кожу, продолжал витать в воздухе спустя несколько часов. К сча-

стью, он был желанным гостем, но на его месте с таким же успехом мог оказаться грабитель, спрятавшийся в соседней комнате. Суть этого примера в том, что использование всех моих чувств помогает мне лучше оценить обстановку и тем самым внести существенный вклад в повышение уровня своей безопасности и благополучия.

Заповедь 2. Наблюдение в контексте – это ключ к пониманию невербального поведения. Когда вы пытаетесь понять невербальное поведение в реальной жизненной ситуации, помните о том, что чем лучше поймете контекст, в котором оно демонстрируется, тем лучше поймете, что оно означает. Например, меня не удивляет тот факт, что после дорожной аварии люди часто испытывают шок и впадают в ступор. У них могут дрожать руки, они могут принимать неправильные решения и даже выходить на проезжую часть, навстречу мчащимся автомобилям. (Вот поэтому полицейские просят участников ДТП оставаться в машинах.) Почему? Потому что после аварии люди страдают от последствий полного подавления «думающего» мозга, так называемой лимбической системы. Когда управление организмом берет на себя лимбическая система, поведение человека меняется, у него начинают дрожать руки, он теряет ориентацию, испытывает нервозность и дискомфорт. В данном контексте все эти действия являются естественными последствиями стресса. Когда я провожу допросы свидетелей, люди тоже сначала

нервничают, но постепенно эта нервозность исчезает. Однако если после каких-то моих вопросов она проявляется снова, то у меня возникает вопрос: чем может быть вызвано это внезапное возобновление нервозного поведения?

Заповедь 3. Учитесь распознавать и расшифровывать универсальные сигналы невербального поведения. Некоторые телодвижения считаются универсальными, потому что практически одинаково проявляются у большинства людей. Например, когда люди сжимают губы так плотно, что те превращаются в ниточку, то это однозначный и типичный знак того, что они чем-то сильно обеспокоены и с ними что-то не так. Сжимать губы – это одна из универсальных эмблем, о которых я буду подробно рассказывать в следующих главах. Чем больше таких универсальных невербальных сигналов вы научитесь замечать и правильно интерпретировать, тем точнее сможете оценивать мысли, чувства и намерения окружающих вас людей.

Заповедь 4. Учитесь распознавать и расшифровывать идиосинкратические сигналы невербального поведения. Универсальные эмблемы невербального поведения составляют группу выразительных сигналов тела, которые примерно одинаковы у всех. Но есть еще выразительные телесные сигналы другого типа, так называемые идиосинкратические (индивидуальные) элементы невербального

поведения, которые в какой-то степени уникальны у каждого конкретного человека.

Лучше всего учиться распознавать идиосинкратические сигналы, наблюдая за моделями поведения людей, с которыми вы общаетесь регулярно (друзей, членов семьи, сослуживцев, поставщиков повседневных товаров и услуг). Чем лучше вы знаете человека или чем дольше вы с ним общаетесь, тем легче вам будет обнаружить эту информацию, потому что в вашем распоряжении окажется солидная база данных, на основании которых вы сможете выносить свои суждения. Например, если вы заметили, что ваш ребенок перед экзаменом чешет затылок и закусывает губу, это может служить достоверной идиосинкратической эмблемой, указывающей на его нервозность или недостаточную подготовленность. Очевидно, такое поведение стало частью его арсенала средств борьбы со стрессом, и вам предстоит наблюдать его еще не раз, потому что «самым лучшим предсказателем поведения в будущем служит поведение в прошлом».

НАДУТЫЕ ГУБЫ ПОМОГЛИ СЭКОНОМИТЬ НА КОРАБЛЯХ

Наблюдение за универсальными эмблемами губ оказало мне существенную помощь, когда я выступал в роли консультанта одной британской судоходной компании. Мой британский клиент

попросил меня присутствовать на обсуждении условий контракта с крупной транснациональной корпорацией, которая собиралась поставлять оборудование для их судов. Я согласился и посоветовал рассматривать предложенный контракт постатейно, то есть переходить к каждому следующему пункту только после того, как будет достигнуто согласие по предыдущему. Я рассчитывал, что при таком формате переговоров у меня будет больше возможностей следить за поведением представителя корпорации и замечать любые невербальные сигналы, которые могли раскрыть информацию, полезную для моего клиента.

«Я передам вам записку, если замечу что-нибудь требующее вашего внимания», – сказал я клиенту, а затем устроился в сторонке, чтобы наблюдать за тем, как стороны пункт за пунктом обсуждают контракт. Прошло совсем немного времени, и я увидел один очень важный знак. Когда оглашалась статья, содержавшая детали оснащения для одной из корабельных систем, которая требовала миллионных затрат на конструирование, главный представитель транснациональной корпорации надул губы, и мне стало ясно, что эта часть контракта его явно не устраивает.

Я передал своему клиенту записку с предупреждением, что в этой части контракта есть спорные или проблематичные моменты, и пока мы все сидим за столом переговоров, то ее следует еще раз тщательно рассмотреть и обсудить.

Занявшись решением этого вопроса прямо

на месте и пересмотрев все детали вызывающей сомнения статьи, договаривающиеся стороны смогли прийти к полюбовному соглашению, которое сэкономило моему клиенту 13,5 миллиона долларов. Невербальный сигнал неудовольствия послужил ключевым свидетельством, которое позволило выявить конкретную проблему и тут же найти ее решение.

Заповедь 5. Когда вы общаетесь с другими людьми, то старайтесь определить их базовые модели поведения. Для того чтобы выявить базовые модели поведения у людей, с которыми вы общаетесь регулярно, вам придется понаблюдать за тем, как они обычно выглядят, как сидят, куда кладут руки, как ставят ноги, какую предпочитают позу, какую используют мимику, как наклоняют голову и даже куда они обычно кладут свои вещи, такие, например, как кошелек (см. рис. 1 и 2). Вам нужно будет научиться отличать их «нормальное» выражение лица от «напряженного».

Рис. 1. Обратите внимание на черты лица человека, когда он не испытывает стресса. Веки должны быть расслабленны-

ми, а губы полными.

Рис. 2. Человек находится в состоянии стресса: лицо его напряжено и слегка искажено, брови нахмурены, лоб наморщен.

Если вы не будете знать, какие элементы поведения являются базовыми, то окажетесь похожими на родителей, которые не заглядывают в горло своему ребенку, пока тот не заболеет. Такие люди вызывают врача и пытаются описать, что увидели, но им не с чем сравнить, потому что они не имеют понятия, как выглядело горло ребенка, когда тот был здоров. Только изучив то, что нормально, мы сможем заметить и понять ненормальное.

Даже при случайной встрече с незнакомым человеком вам следует постараться запомнить его «стартовую позу» в самом начале вашего общения. Сведения о нормальном поведении часто играют решающую роль, поскольку позволяют вам заметить любые отклонения от нормы, что может оказаться очень выразительным и многозначительным призна-

ком.

ВСЕ ДЕЛО В РОДСТВЕННИКЕ

Представьте на минуту, что вы родитель восьмилетнего мальчишки, который дожидается своей очереди поздравить родственников на большом семейном сборе. Поскольку такие встречи проводятся ежегодно, то вам уже не раз приходилось стоять вместе с сыном и ждать, когда он получит возможность всех поприветствовать. Раньше он никогда не стеснялся подбегать к родным и крепко обнимать каждого. Но сегодня, когда пришло время заключить в объятия дядю Гарри, он как вкопанный застыл на месте.

«В чем дело?» – шепчете вы ему, подталкивая к ожидающему дяде.

Ваш сын ничего не говорит и явно не желает отзываться на ваш физический сигнал.

Как поступить? Тут важно отметить, что поведение вашего сына стало отклонением от нормы – раньше он никогда не стеснялся обнимать дядю. Чем вызвано такое изменение? Его скованность позволяет предположить, что он испытывает страх или какое-то другое негативное чувство. Возможно, его страх ничем не обоснован, но наблюдательный и заботливый родитель не оставит этот сигнал без внимания. Отклонение вашего сына от прежней модели поведения говорит о том, что с момента

прошлой встречи между ним и его дядей могло произойти что-то нехорошее. Возможно, все дело в какой-то мелкой ссоре, осознании ребенком своей неуклюжести или это его реакция на чрезмерное внимание дяди к другим детям. Однако подобное поведение вполне может указывать на что-нибудь и похуже. Дело в том, что изменение в базовой модели поведения однозначно свидетельствует о чем-то нехорошем и в данном конкретном случае является основанием для внимательного анализа.

Заповедь 6. Всегда старайтесь замечать в людях множественные эмблемы – сигналы поведения, которые подаются одновременно или последовательно.

Чтобы более точно читать людей, следует научиться распознавать множественные эмблемы, или кластеры, выразительных и достоверных телесных сигналов. Эти сигналы дополняют друг друга, как части мозаики. Чем больше кусочков мозаики вы найдете, тем выше будут ваши шансы сложить их вместе и увидеть картину, которая из них получится. Например, если я вижу, что один из конкурирующих бизнесменов демонстрирует элементы стрессовой модели поведения, которые быстро сменяются успокаивающими сигналами, то могу с достаточной уверенностью сказать, что этот человек ведет переговоры с позиции слабости.

Заповедь 7. Важно искать в поведении человека изменения, которые свидетельствуют об изменениях

в его мыслях, эмоциях и намерениях. Внезапные изменения в поведении человека помогают понять, как он обрабатывает информацию или приспосабливается к эмоциональным событиям. Ребенок, который прыгает от радости, когда ему предлагают отправиться в тематический парк, мгновенно изменит свое поведение, как только узнает, что парк закрыт. Взрослые ничем от него не отличаются. Когда мы узнаем плохие новости по телефону или видим опасность, которая нам угрожает, то наши тела мгновенно реагируют на это изменение ситуации.

Кроме того, изменения в поведении человека могут раскрывать его стремления или намерения в сложившихся обстоятельствах. Внимательное наблюдение за такими изменениями позволит вам заранее предугадать действия человека и обеспечит преимущество – особенно если назревающие события могут причинить вред вам или окружающим.

Заповедь 8. Старательно учитесь распознавать ложные или обманчивые невербальные сигналы. Способность различать аутентичные и обманчивые сигналы приходит с практикой и опытом. Она требует не только целенаправленного наблюдения, но и осторожности в суждениях. В следующих главах я расскажу вам о тонких нюансах, которые позволяют определить, является поведение человека честным или нечестным, и повышают вероятность правильно читать того, с кем вы имеете дело.

Заповедь 9. Умение различать признаки комфорта и дискомфорта поможет вам сфокусироваться на элементах поведения, способных сыграть самую важную роль в расшифровке невербальных сообщений.

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.