

ДЖЕК ШАФЕР

И МАРВИН КАРПИС

DUCKING

Y
1
5
7

CORNER OF EYES
X: +5
Y: 8

EDGES OF LIPS



X45
NUMB



HA
N
D
S

ВКЛЮЧАЕМ ОБАЯНИЕ

ПО МЕТОДИКЕ СПЕЦСЛУЖБ

00144
SHOULDER
X: -280 Y: +076

00145
THROAT
X: -17 Y: -128

00146
KNOBLE OF THE CHEST
X: -140 Y: +182

00147
FOREHEAD

00148
CORNER OF EYE
X: +100 Y: +110

00149
LIP
X: +200 Y: +200

00150
MOUTH
X: +80 Y: +120

Марвин Карлинс

**Включаем обаяние
по методике спецслужб**

«Манн, Иванов и Фербер (МИФ)»

2015

Карлинс М.

Включаем обаяние по методике спецслужб / М. Карлинс —
«Манн, Иванов и Фербер (МИФ)», 2015

ISBN 978-5-00057-631-1

Эта книга – практическое пособие по обучению тому, как общаться с людьми и влиять на них. Ее автор, в прошлом агент ФБР, специализировался на поведенческом анализе, обучении и найме агентов. Книга предназначена для всех, кто хочет найти новых друзей или укрепить существующие отношения, сделать более приятными случайные встречи, а также для тех, кто хочет получать больше чаевых и бонусов. На русском языке публикуется впервые.

ISBN 978-5-00057-631-1

© Карлинс М., 2015
© Манн, Иванов и Фербер
(МИФ), 2015

Содержание

| | |
|--|----|
| Эту книгу хорошо дополняют: | 6 |
| Введение | 7 |
| Как справиться с вызовами дружбы | 10 |
| 1. Формула дружбы | 12 |
| Операция «Чайка» | 12 |
| Формула дружбы | 14 |
| Частота и длительность | 16 |
| Самостоятельная оценка отношений | 17 |
| Вербовка шпионов с помощью нейтрального партнера | 18 |
| Формула дружбы | 20 |
| Применение формулы дружбы в повседневной жизни | 21 |
| Как формула дружбы повлияла на Владимира | 22 |
| Континуум шкалы друг – враг | 23 |
| Сигналы: «сдается напрокат», «сдается в аренду» и «не продается» | 24 |
| Сердитый городской взгляд | 25 |
| Когда стоит посылать сигналы враждебности | 27 |
| Человеческий стандарт | 28 |
| Как заводить друзей в мире текстовых сообщений | 29 |
| 2. Как привлечь к себе внимание прежде, чем будет произнесено первое слово | 31 |
| Светлячки и друзья | 32 |
| «Большая тройка» сигналов дружелюбия | 33 |
| Зрительный контакт | 46 |
| Как добиться добровольного согласия отправиться за решетку: использование дружелюбных сигналов для поощрения преступника к признанию | 48 |
| Парадокс ботокса | 49 |
| Прикосновение – дружественный сигнал, но пользоваться им надо с осторожностью | 50 |
| Изопраксия, или подражание жестам партнера | 53 |
| Наклон в сторону собеседника | 55 |
| Сменить позицию – или изменить чужую позицию | 57 |
| Шепот | 58 |
| Можно ли брать еду с чужой тарелки? | 59 |
| Эмоциональные жесты | 60 |
| Сосредоточенное внимание | 61 |
| Сигналы враждебности | 63 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 70 |

Марвин Карлинс, Джек Шафер

Включаем обаяние по методике спецслужб

Jack Schafer, Marvin Karlins

The Like Switch:

An Ex-FBI Agent's Guide to Influencing, Attracting, and Winning People Over

Издано с разрешения Touchstone, a Division of Simon & Schuster, Inc. и литературного агентства Andrew Nurnberg

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

© John Schafer, Ph.D. and Marvin Karlins, Ph.D., 2015

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2015

* * *

Эту книгу хорошо дополняют:

Психология убеждения

Роберт Чалдини, Стив Мартин и Ноа Гольдштейн

Мастерство общения

Пол Макги

Законы влияния

Сьюзан Вайншенк

Искусство влияния

Марк Гоулстон и Джон Уллмен

Я слышу вас насквозь

Марк Гоулстон

Моей жене Элен, одаренной любовью, сильным характером и, сверх того, терпением, позволившим ей сносить мои чудачества в течение тридцати лет нашего брака.

Джек Шафер

Моей жене Эдит и дочери Эмбер. Благодарю вас за то, что вы есть, за то, чего вы достигли, за любовь, обогатившую жизнь многих людей.

Марвин Карлинс

Введение

Как вызвать к себе расположение

Никому бы не пришло в голову расшифровать аббревиатуру ФБР как Федеральное бюро радушия. В этой организации я проработал двадцать лет агентом, специализировавшимся на поведенческом анализе, и за эти годы развил способность быстро оценивать людей, понимать их характеры и вырабатывать стратегию поведения с ними. В мои обязанности входило убеждать людей сотрудничать с ФБР, действуя против их родной страны, или выявлять преступников и склонять их к признанию, иногда не произнося для этого ни единого слова. Как специалист по поведенческому анализу я разработал стратегию, позволяющую вербовать шпионов и делать друзей из заклятых врагов. Другими словами, я приобрел навыки и создал технические приемы, превращавшие недругов Соединенных Штатов Америки в друзей и добровольных шпионов в пользу моей страны. Короче говоря, передо мной стояла задача завоевывать симпатии людей.

Случай с Владимиром (я изменил имена и личностные характеристики упоминаемых в книге людей и иногда создавал какой-то характер из нескольких, чтобы сделать примеры более наглядными) превосходно показывает, в чем суть дела. Владимир нелегально прибыл в США с целью шпионажа. Его поймали при попытке завладеть секретными документами министерства обороны. Мне как специальному агенту ФБР было поручено работать с ним. На первом же допросе он заявил, что не станет со мной разговаривать ни при каких обстоятельствах. Для того чтобы преодолеть сопротивление арестованного, я начал с того, что на допросах просто садился напротив него и принимался читать газету. Я читал в течение довольно долгого времени, затем сворачивал газету, клал на стол и, ни слова не говоря, выходил из кабинета. День за днем, неделя за неделей я приходил на допрос, читал газету, оставлял ее на столе и уходил, а Владимир с безучастным видом сидел напротив, прикованный наручниками к столу.

Наконец он не выдержал и спросил, зачем я каждый день его навещаю. Я не спеша свернул газету и сказал, что хочу с ним поговорить, а затем снова закрылся газетой и продолжил чтение, не обращая ни малейшего внимания на Владимира. Прошло несколько минут, и он произнес: «Я хочу говорить». Положив газету на стол, я спросил: «Владимир, вы уверены в этом? Во время нашей первой встречи вы заявили, что не будете со мной разговаривать». Владимир ответил: «Я готов говорить, но не о своей шпионской деятельности». Я согласился на его условие, но добавил: «Но вы сообщите мне, когда будете готовы побеседовать о своей работе, не так ли?» Он кивнул.

В течение следующего месяца мы разговаривали о чем угодно, кроме шпионской деятельности. Потом, в один прекрасный день, Владимир вдруг произнес: «Я готов рассказать о том, чем занимался». Он начал излагать свои мысли свободно и откровенно не потому, что его к этому вынудили силой, а потому, что я понравился ему и он стал считать меня своим другом.

Техника допроса, которую я применил в работе с Владимиром, может показаться бессмысленной. Но на самом деле я тщательно спланировал свои действия, чтобы добиться от арестованного желания признаться и сотрудничать с ФБР. В этой книге я раскрою свой секрет и объясню, как завоевал расположение Владимира, и как, используя ту же технику, вы сможете вызвать симпатию практически у любого человека на какое-то время или на всю жизнь. Я смогу это сделать, потому что, как оказалось, навыки общения, выработанные мной с целью обретения дружбы потенциальных агентов и их вербовки, можно столь же эффективно применять для установления дружеских отношений дома, на работе и в любых других местах и ситуациях коммуникации.

Должен признаться, вначале я не понимал, что можно использовать мои профессиональные навыки в повседневной жизни. Такая возможность привлекла мое внимание только в самом конце моей карьеры в ФБР. В то время я преподавал молодым офицерам разведки способы вербовки агентов. Однажды, перед началом нового семестра, я приехал на работу за полчаса до занятий, чтобы подготовить классную комнату. К моему удивлению, в классе уже находились два курсанта. Я не узнал их. Они сидели, как примерные ученики, в первом ряду, положив руки на стол. Такое поведение курсантов меня немало удивило: они редко являлись на занятия в такую рань. Я поинтересовался, что случилось, кто они и почему пришли так рано.

– Вы помните Тима из предыдущей группы? – спросил один из курсантов.

– Да, – ответил я.

– Пару недель назад мы были с Тимом в баре. Он рассказал нам о ваших лекциях по оказанию влияния и построению доверительных отношений.

– И что?.. – спросил я, все еще не понимая, куда он клонит.

– Тим похвастался, что на занятиях научился тому, как подцепить любую девушку.

– Мы, конечно, ему не поверили, – добавил второй курсант.

– И решили его испытать, – продолжил первый. – Мы выбрали первую попавшуюся женщину, которая сидела в баре, и предложили Тиму без единого слова пригласить ее сесть за наш столик, чтобы выпить.

– И что же он сделал? – поинтересовался я.

– Он принял вызов, – воскликнул курсант. – Мы решили, что он сошел с ума и слишком много на себя берет. Но через сорок пять минут женщина и в самом деле подошла к нашему столику и спросила, нельзя ли ей посидеть в нашей компании. Мы не верили своим глазам, но все произошло именно так.

Я испытующе посмотрел на них.

– Вы узнали, как он это сделал?

– Нет! – воскликнул один из них, а потом они в унисон признались: – Мы пришли научиться!

Вначале я почувствовал недоумение и напомнил им о нашей профессии. Я сказал, что цель занятий – обучение курсантов навыкам работы в разведке, а не воспитание мастеров пикапа. Но после недолгого раздумья меня вдруг, к моему собственному удивлению, осенило. Поразмыслив о чудачестве Тима, я понял, что методы для вербовки шпионов можно применять и для победы в любовных играх. Мало того, в более широком смысле эту технику можно использовать во всех случаях, когда требуется завоевать расположение человека практически в любом межличностном взаимодействии. Это озарение стало исходным пунктом работы над этой книгой и определило ее содержание.

После увольнения из ФБР я продолжил работу над докторской диссертацией по психологии и начал преподавать в университете. Именно в это время я облек плотью свой замысел, написав книгу, призванную помогать людям устанавливать успешные межличностные отношения дома, на работе и во всех местах, где такие отношения необходимы. Например:

- продавцы-новички могут использовать эти методы для привлечения новых клиентов;
- опытные продавцы тоже извлекут пользу из книги, научившись поддерживать и развивать уже существующие отношения, а также, естественно, привлекать новых покупателей;
- все наемные работники, от менеджеров с Уолл-стрит до ресторанных официантов, могут использовать предложенные тактики для более эффективного взаимодействия с руководством, коллегами, подчиненными и клиентами;
- родители могут применить новые знания для исправления, поддержания и укрепления отношений с детьми;
- потребители научатся получать лучшее обслуживание, заключать более выгодные сделки и привлекать к себе благосклонное внимание со стороны обслуживающего персонала;

- и, естественно, люди, желающие установить дружеские или романтические отношения, смогут воспользоваться предложенными методиками по развитию навыков для преодоления трудностей в этом нелегком деле (которое становится все более сложным в цифровую эпоху).

Эта книга предназначена для всех, кто хочет найти новых друзей или укрепить уже существующие отношения, сделать более приятными случайные встречи, а также получать больше чаевых и бонусов.

Как справиться с вызовами дружбы

Люди – существа общественные. Человеческий вид запрограммирован на поиск друзей. Это стремление уходит корнями в наше далекое первобытное прошлое, когда единство давало лучшие шансы занять верхние места в пищевой цепочке, когда мы вышли из пещер и начали бороться за выживание во враждебном и беспощадном мире. Если вы думаете, что в то время поиск друзей был приятным и легким делом, то, к сожалению, ошибаетесь. Сегодня результаты многих социологических опросов и исследований показывают, что в мире растет число людей, чувствующих себя одинокими и неспособными даже завязать знакомство, не говоря уже о том, чтобы построить осмысленные, глубокие и длительные отношения. Проблема усугубляется повсеместным внедрением в нашу жизнь социальных сетей, которые еще больше изолируют людей друг от друга, препятствуют установлению доверительных личных отношений.

Вступить в контакт с людьми, особенно незнакомыми, всегда трудно. Более того, эти контакты связаны с неприятными и даже пугающими переживаниями. При этом не имеет значения, мужчина вы или женщина. В любом случае вы испытываете страх: страх перед смущением, страх перед отказом, страх обидеть и задеть чужие чувства, страх произвести плохое впечатление и даже страх перед возможной манипуляцией и беззастенчивым использованием вас другим человеком.

К счастью, установление отношений не обязательно ведет к катастрофе. Если вы хотите, вопреки трудностям, подружиться или просто улучшить уже существующие отношения с кем-либо, мужайтесь. Вы не одиноки, и ваше положение отнюдь не безнадежно. Я написал эту книгу специально для того, чтобы уменьшить вашу тревогу в связи с поддержанием взаимоотношений на работе и дома, с любимыми людьми или необходимостью вступать в новые отношения с незнакомцами. Описанные в ней методы основаны на передовых научных данных, поэтому дадут вам шанс научиться нравиться людям, не произнося при этом ни слова. В этой книге вы найдете разные советы по применению невербальных сигналов, с помощью которых так же, как и с помощью слов, сможете мгновенно добиваться расположения любого человека. Впрочем, в конце концов вам все же придется заговорить. Слова превращают чувство симпатии в дружбу, а порой и в долгие отношения длиной в жизнь.

Плодотворные личные отношения, без сомнения, доступны вам. Это не вопрос случайности или везения. Дружеские, доверительные отношения устанавливаются благодаря применению испытанного научного знания и проверенных методов взаимодействия с окружающими.

Итак, сейчас от безусловной способности заводить друзей вас отделяют всего три шага.

1. Вы должны проникнуться искренним желанием овладеть методами и приемами, описанными в книге, и не пожалеть на это труда. Эти методы напоминают электрические инструменты, которыми пользуются строительные рабочие. Вся хитрость состоит в том, чтобы позволить инструменту работать. Например, в ранней молодости я пилил деревянные заготовки ручной ножовкой. Однажды отец разрешил мне взять недавно купленную им циркулярную пилу. Я принялся работать, нажимая на нее так же, как и на ручную пилу. Увидев это, отец похлопал меня по плечу и сказал, чтобы я не давил так сильно и позволил пиле спокойно и хорошо выполнить свою работу. Техники, описанные в книге, требуют точно такого же здравого подхода. Применяя их, будьте спокойны, оставайтесь самими собой и предоставьте им работать за вас. Вы будете немало удивлены результатом.

2. Вы должны постоянно применять новые знания для взаимодействия с людьми, окружающими вас в повседневной жизни. То, что вам известен наилучший способ каких-либо действий, хорошо только в тех случаях, когда вы используете его на практике. *Помните, что знание без практического применения – мертвое знание.*

3. Подкрепляйте усвоенный материал постоянной практикой. Навык дружбы подобен любому навыку. Чем чаще вы им пользуетесь, тем лучше у вас получается. Чем реже вы применяете свое умение, тем скорее его утратите. Сделав эти три шага, вы поймете, что заводить друзей для вас стало таким же привычным и незаметным делом, как дышать.

Умение вызывать симпатию доступно, оно перед вами. Для того чтобы овладеть этим искусством, просто используйте информацию, изложенную в книге, и следите, как будет расти ваш LQ (likability quotient), или коэффициент симпатичности.

1. Формула дружбы

Я поняла, что люди забудут, о чем вы говорили, и забудут, что вы делали, но они никогда не забудут, что вы заставили их чувствовать.
Майя Ангелу¹

Операция «Чайка»

Кодовое имя этого человека – Чайка. Он был высокопоставленным иностранным дипломатом. Если бы нам удалось его завербовать, это стало бы большим и ценным приобретением для Соединенных Штатов Америки.

Однако нам предстояло решить один сложный вопрос: как убедить человека отказаться от преданности родной стране? Для этого надо было каким-то образом подружиться с Чайкой и сделать ему предложение, от которого невозможно отказаться. Чтобы справиться с таким заданием, требовались терпение, тщательный сбор информации обо всех сторонах жизни этого человека и установление дружеских отношений между ним и американцем, которому Чайка стал бы доверять.

По нашим данным, его несколько раз обошли с повышением по службе, и, кроме того, нашим сотрудникам удалось подслушать, как Чайка говорил жене, что ему нравится жизнь в Америке и он с удовольствием вышел бы в отставку и поселился в США, если бы это было возможно. К тому же Чайка был озабочен тем, что на родине ему полагалась маленькая пенсия. Вооружившись этими сведениями, аналитики службы безопасности предположили, что дипломата удастся склонить на нашу сторону, если предложить ему достаточную финансовую компенсацию.

Теперь предстояло установить тесные отношения с Чайкой, не напугав его перспективой грубой вербовки, – а это сложная задача. Оперативному сотруднику ФБР Чарльзу поручили наладить контакт с Чайкой, постепенно сблизиться с ним и довести доверительность отношений до такой степени, когда можно будет сделать ему конкретное предложение. Так хорошее вино доводят до необходимой зрелости, чтобы потом наслаждаться его букетом. Агента предупредили, что, если он проявит излишнюю поспешность, Чайка, скорее всего, насторожится и станет избегать контактов. Для начала агенту следовало придерживаться тактики установления дружеских отношений. Первым делом Чарльзу надо было понравиться Чайке, не произнеся при этом ни единого слова. Вторым шагом стало бы выражение возникшей симпатии словами с намеком на длительную дружбу.

Подготовка к первой, важнейшей встрече Чарльза с Чайкой продолжалась несколько месяцев. Наружное наблюдение установило, что один раз в неделю объект выходил из здания посольства и направлялся за покупками в расположенный в паре кварталов от посольства продуктовый магазин. Чарльз получил инструкцию регулярно попадаться Чайке на глаза в разных местах маршрута. Агента предупредили, чтобы он не приближался к Чайке, дабы не вызывать подозрений, а просто попадался ему на глаза: был, так сказать, «здесь», чтобы иностранный дипломат замечал его каждый раз.

Будучи и сам офицером разведки, Чайка очень скоро заметил агента ФБР, который, надо признать, и не стремился к конспирации. Поскольку Чарльз не делал попыток приблизиться к Чайке или заговорить с ним, тот не чувствовал никакой угрозы. Он просто привык к тому, что американец время от времени попадает ему на глаза.

¹ Майя Ангелу (1928–2014) – известная американская поэтесса, писательница и борец за гражданские права. *Прим. ред.*

Прошло несколько недель, и однажды, оказавшись в очередной раз поблизости от американца, Чайка посмотрел ему в глаза. В ответ Чарльз кивнул головой, давая понять, что заметил этот жест, но большего интереса не проявил и не сделал попытки установить вербальный контакт.

Прошло еще несколько недель, и только после этого Чарльз стал интенсивнее контактировать с Чайкой на невербальном уровне: *чаще смотреть ему в глаза, вскидывать брови, наклонять голову и немного выставлять вперед подбородок*. Человеческий мозг интерпретирует эти жесты как «дружеские сигналы».

Следующий шаг в сближении с Чайкой Чарльз сделал еще через два месяца. Он вошел за ним в магазин, но держался на почтительном расстоянии. Теперь при каждом очередном посещении магазина дипломатом Чарльз следовал за ним, по-прежнему соблюдая дистанцию, хотя несколько раз и прошел мимо Чайки в проходах супермаркета. При этом агент стал еще чаще смотреть в глаза своему объекту. Чарльз заметил, что дипломат всегда покупал в магазине банку горошка. Выждав еще несколько недель, Чарльз направился вслед за Чайкой к полке с горошком и, когда тот потянулся за банкой, улыбнувшись, тоже снял с полки банку горошка и обратился к Чайке: «Добрый день, меня зовут Чарльз, я специальный агент ФБР». Тот улыбнулся в ответ и произнес: «Я почему-то так и думал». После этой безобидной встречи и знакомства между Чарльзом и Чайкой установилась крепкая дружба. В конце концов Чайка согласился снабжать своего друга из ФБР ценной информацией.

Случайному наблюдателю многомесячное топтание агента Чарльза на месте могло бы показаться излишне затянутым и непонятным, но тот не случайно так долго выжидал. На самом деле стратегия вербовки была тщательно продумана и отработана, как виртуозная психологическая операция, цель которой заключалась в установлении дружеских отношений между двумя людьми, которые сами по себе никогда не только не подружились бы, но и не познакомились.

Как специалист аналитического центра ФБР я вместе со своими коллегами принимал участие в разработке сценария вербовки Чайки нашим оперативным сотрудником. Целью было заставить Чайку привыкнуть к присутствию Чарльза и сделать так, чтобы первое знакомство переросло в дружбу – если, конечно, агенту удастся произвести хорошее впечатление на объект вербовки. Задача осложнялась тем, что Чайка и сам был опытным офицером разведки и мог с подозрением отнестись к любой попытке постороннего человека познакомиться с ним. Тогда в дальнейшем он стал бы любой ценой избегать подозрительного незнакомца.

Для того чтобы Чарльз мог успешно реализовать наш план, требовалось создать такие условия, чтобы иностранному дипломату было психологически комфортно общаться с американским агентом. Поэтому Чарльзу пришлось предпринять несколько специфических действий, что он и выполнил с большим успехом. Эти шаги ничем не отличаются от тех, которые должен сделать любой человек, желающий установить с кем-то краткосрочные или длительные дружеские отношения.

Воспользовавшись случаем с Чайкой как примером, мы сейчас исследуем, что привело Чарльза к успеху в вербовке. В данном случае агент ФБР использовал *формулу дружбы*.

Формула дружбы

Формула дружбы состоит из четырех основных составляющих: близости, частоты, длительности и интенсивности. Эти четыре переменные можно записать в виде следующего нехитрого математического уравнения:

$$\text{Дружба} = \text{близость} + \text{частота} + \text{длительность} + \text{интенсивность}$$

Близость – это дистанция между вами и другим человеком, а также ваше регулярное появление в поле его зрения. В случае с Чайкой Чарльз не просто подошел к нему и представился. Такое поведение, наоборот, только оттолкнуло бы иностранца. Особенности ситуации требовали более осторожного и взвешенного подхода. Надо было дать Чайке возможность привыкнуть к Чарльзу и не воспринимать его как угрозу. Для достижения этой цели был использован фактор *близости*. Близость – незаменимая составляющая всех межличностных отношений. Одно только нахождение в поле зрения объекта вербовки критически важно для установления личных отношений. Близость пробуждает в объекте симпатию к вам и вызывает взаимное притяжение. В результате людей начинает тянуть друг к другу, даже если они не обмениваются словами.

Главное условие для создания близости – находиться в безопасной обстановке. Если человек чувствует угрозу от чрезмерно навязчивого и слишком близкого присутствия другого человека, то он настораживается и старается улизнуть, избегая дальнейшего сближения. В сценарии установления контакта с Чайкой Чарльз сохранял достаточную дистанцию для того, чтобы тот не воспринимал его как источник опасности и не включилась реакция борьбы или бегства².

Частота означает число контактов, в которые вы вступаете с другим человеком за единицу времени, а длительность – продолжительность каждого контакта. По прошествии времени Чарльз добавил воздействие второго и третьего фактора дружбы – *частоту* и *длительность*. Он прodelывал это, чаще попадаясь дипломату на глаза во время его походов в магазин (частота). Через несколько месяцев Чарльз включил компонент длительности, начав проводить больше времени с Чайкой всякий раз, когда попадал в поле его зрения – например провожал его в магазин, увеличивая продолжительность каждого контакта.

Интенсивность – это способность максимально удовлетворить психологические и (или) физические потребности другого человека посредством вербального или невербального поведения. Последняя составляющая формулы дружбы, интенсивность, была добавлена постепенно, по мере того как Чайка привыкал к присутствию Чарльза и осознал видимое нежелание агента ФБР сразу идти на прямой контакт. В данном случае интенсивность выразилась в факторе *любопытства*. Когда в привычном окружении появляется новый стимул (в нашем примере в окружении Чайки появился незнакомец), мозг определяет, представляет этот стимул настоящую угрозу или мнимую. Если он идентифицирует ее как настоящую угрозу, то человек постарается устранить или нейтрализовать ее, включится реакция борьбы или бегства. Если, напротив, новый стимул не воспринимается как угроза, то он становится объектом любопытства и человек стремится узнать, кто это такой? Зачем он здесь? Могу ли я использовать его для своей выгоды?

² Согласно теории американского физиолога Уолтера Кеннона, разработанной в 1920-х, негативные эмоции, такие как гнев или страх, биологически целесообразны: они подготавливают организм к тому, чтобы развить максимально интенсивную мышечную активность, вступая в схватку или спасаясь бегством. Этот физический феномен получил название реакции борьбы или бегства. *Прим. ред.*

Находясь на безопасном расстоянии, Чарльз вызвал у Чайки любопытство, которое побудило его узнать, кто такой этот человек и чего он хочет.

Позже Чайка признался, что с первого взгляда распознал в Чарльзе агента ФБР. Правда это или нет, но Чайка уловил дружеские сигналы, которые посылал ему фэбээровец. И его любопытство лишь возросло после того, как он узнал, что Чарльз в самом деле работает в ФБР. Определенно, иностранный дипломат понимал, что его хотят завербовать, но он желал знать, с какой целью и по какой цене. Поскольку Чайка был недоволен своим карьерным ростом и беспокоился из-за скорого выхода на пенсию, он, несомненно, проигрывал в уме разные сценарии взаимодействия с Чарльзом, включая и шпионскую деятельность в пользу США.

Решение стать шпионом не принимают за один день. Потенциальному кандидату требуется время, чтобы рационально обосновать свою тактику и оправдать отказ от преданности своему государству. Стратегия вербовки предусматривала время на то, чтобы взошли семена предательства. Воображение Чайки само поставляло материал для созревания этой мысли. К тому же этот период он потратил на то, чтобы убедить жену присоединиться к нему. Когда Чарльз наконец непосредственно обратился к Чайке, дипломат уже не рассматривал агента ФБР как угрозу, наоборот, он видел в нем символ надежды – надежды на лучшую жизнь в будущем.

После того как Чайка уже решил дать согласие работать на ФБР, ему пришлось еще некоторое время ждать, пока Чарльз наконец обратится к нему. Позже он признавался Чарльзу, что этот период был самым мучительным. Любопытство достигло апогея. Почему американец не делает следующий шаг? Действительно, когда Чарльз представился Чайке в магазине, тот спросил: «Почему вы так долго ждали?»

Частота и длительность

Такая переменная формулы дружбы, как длительность, обладает уникальным свойством: чем больше времени вы находитесь рядом с человеком, тем большее влияние он оказывает на ваши мысли и поступки. Наставники, которые проводят много времени со своими подопечными, очень позитивно на них влияют. Люди, имеющие дурные привычки и наклонности, оказывают негативное влияние на окружающих. Лучший пример эффективности в данном случае – это отношения родителей и детей. Чем больше времени родители уделяют детям, тем сильнее они на них влияют. Если родители пренебрегают этой обязанностью, то дети начинают больше общаться с друзьями, поддаваясь их влиянию; а ведь такие приятели могут быть членами какой-нибудь местной преступной группировки. Эти люди оказывают на ребенка больше влияния просто потому, что проводят с ним больше времени.

Длительность находится в обратно пропорциональной зависимости от частоты. Если вы часто встречаетесь с другом, то ваши встречи становятся короче. Напротив, если вы встречаетесь редко, то продолжительность каждой встречи значительно возрастает. Например, вы видите с другом ежедневно, но недолго, потому что поддерживаете регулярные контакты в зависимости от наступления новых событий. Однако если вы встречаетесь дважды в год, то длительность вашей встречи будет намного дольше. Вспомните, как вы обедали в ресторане с другом, которого давно не видели. Наверняка просидели за столом несколько часов, ловя каждое слово рассказа о происшедших в его жизни событиях. Продолжительность обеда с другом сокращается при условии регулярных встреч. Напротив, в любовных отношениях очень высоки как частота, так и длительность, поскольку пары, особенно недавно образовавшиеся, хотят проводить друг с другом как можно больше времени. Очень велика также и интенсивность таких отношений.

Самостоятельная оценка отношений

Вспомните, как возникли ваши теперешние отношения или отношения, которые сегодня остались в прошлом. Наверняка вы убедитесь, что они развивались согласно закономерностям формулы дружбы. Эту формулу можно использовать для определения того, что вам нужно исправить. Например, супружеская пара, прожившая в браке несколько лет, понимает, что отношения портятся, но не знает, как спасти положение. Его можно попытаться самостоятельно оценить, если разобраться в состоянии каждой составляющей формулы дружбы. Первое условие, подлежащее проверке, – это близость. Находятся ли супруги рядом постоянно, или они, собственно говоря, живут раздельно, лишь изредка встречаясь в одной квартире? Второе по значимости условие – частота. Часто ли супруги проводят время вместе? Третье условие – длительность. Сколько внимания супруги уделяют друг другу, когда видятся? И четвертое – интенсивность. Это цемент, надежно скрепляющий семью. У супругов может быть все: близость, частота и длительность, но без интенсивности. Примером такой супружеской пары могут быть муж и жена, которые все время сидят дома, смотрят вместе телевизор, но не испытывают никаких эмоций от общения друг с другом. Такие отношения улучшатся, если внести в них интенсивность. Например, супруги могут пойти в ресторан и устроить себе романтическое свидание, чтобы освежить чувства, которые они испытывали друг к другу во время первых встреч. Можно также на несколько часов в день выключать телевизор и разговаривать, чтобы оживить угасающие отношения.

Число комбинаций четырех составляющих дружбы практически бесконечно и зависит от стиля общения между супругами. Во многих случаях один из партнеров все время находится в деловых поездках и очень редко бывает дома. Отсутствие близости плохо влияет на отношения, потому что приводит, как правило, к уменьшению частоты, длительности и интенсивности, но его можно преодолеть с помощью современных технологий. Частоту, длительность и интенсивность можно поддерживать посредством электронной почты, чата, общения в "Скайпе" и социальных сетях.

Зная основные переменные дружбы, вы научитесь оценивать имеющиеся отношения и развивать новые, осознанно регулируя четыре базовых элемента. Для того чтобы попрактиковаться в самостоятельной оценке отношений, изучите с этой точки зрения отношения, в которых вы сейчас находитесь, и посмотрите, как на них влияет каждая из четырех составляющих формулы. Если вы хотите укрепить отношения, подумайте, как откорректировать формулу дружбы, чтобы добиться желаемого результата.

Кроме того, вы можете избавиться от нежелательных контактов, если станете постепенно сокращать каждый из основных элементов формулы дружбы. Такой мягкий, постепенный подход позволит прекратить отношения, не причинив боли партнеру, поскольку это не будет похоже на внезапный разрыв. В большинстве случаев человек сам придет к выводу, что старые отношения нежизнеспособны, и начнет строить новые.

Вербовка шпионов с помощью нейтрального партнера

Представьте себе, что вы ученый, имеющий допуск к секретам государственной важности и работающий по контракту с министерством обороны. Совершенно неожиданно вам звонят из китайского посольства и предлагают приехать в Китай, чтобы прочитать лекцию по теме, не относящейся к секретным разработкам. Китайское правительство готово оплатить все расходы. Вы сообщаете о звонке в службу безопасности, и вам отвечают, что вы можете принять приглашение китайской стороны при условии, что не станете разглашать секретную информацию. Вы звоните в посольство и принимаете приглашение. Чиновник посольства предлагает вам приехать за неделю до лекции, чтобы посмотреть достопримечательности. Вы соглашаетесь. Еще бы, такая возможность – побывать в Китае – выпадает нечасто.

В аэропорту встречающий вас представитель китайского правительства сообщает, что будет вашим гидом и переводчиком во время всей поездки. Каждое утро, встречаясь с ним в отеле, вы вместе завтракаете. Каждый день вы вместе осматриваете достопримечательности. Переводчик организует обеды и ужины, а также устраивает вечерние мероприятия. Он ведет себя очень дружелюбно, рассказывает о своей семье и общественных нагрузках. Вы отвечаете ему тем же: рассказываете о своей семье – ничего существенного, – называете имена жены и детей, дни их рождения, годовщину вашей свадьбы и праздники, которые отмечаете вместе. Время летит незаметно, и с каждым днем вы с удивлением убеждаетесь, что у вас с этим человеком очень много общего, невзирая на большие культурные различия.

Наступает день лекции. Зал набит до отказа. Ваше выступление производит фурор. После него к вам подходит один из слушателей и говорит, что его очень интересует тема ваших исследований. Говорит он и об их невероятном новаторстве. Слушатель задает вам несколько вопросов, касающихся его работы в смежной области. Отвечая, вы должны раскрыть довольно щекотливую информацию, хотя она и не является, строго говоря, секретной. Вы с воодушевлением отвечаете на вопрос и пускаетесь в долгие объяснения, приближаясь к опасной черте.

В аэропорту во время ожидания рейса в США китайский переводчик говорит, что ваша лекция имела громадный успех и китайское правительство рассчитывает пригласить вас в будущем году прочитать еще одну. Поскольку лекционный зал был слишком мал, чтобы вместить всех желающих, в следующий раз вам предоставят концертный зал. (Он упоминает об этой возможности, чтобы, по-видимому, польстить себе, а это самая мощная по воздействию разновидность лесты; о ней мы еще поговорим ниже). Да, кстати, в следующий раз вы сможете взять с собой жену: все расходы будут оплачены.

Как офицеру контрразведки ФБР мне часто поручали опрашивать ученых, побывавших за границей, чтобы узнать, проявляли ли к ним интерес офицеры иностранных спецслужб в целях получения секретной информации. Многие из них рассказывали мне точь-в-точь такую историю, как приведенная выше. Все ученые говорили, что китайцы были невероятно гостеприимны и никогда не проявляли интереса к секретным данным. Никакой нечестной игры. Дело закрыто.

Меня встревожило лишь упоминание о том, что у ученого оказалось много общего с переводчиком. Учитывая, что между ними была большая культурная разница, это мнимое сходство возбудило мое любопытство. Я понимал, что поиск «точек соприкосновения» – самый быстрый способ достичь взаимопонимания. (Техника установления точек соприкосновения, призванная ускорить взаимопонимание, будет подробно описана в главе 2).

Для более точной оценки визитов ученых в Китай с точки зрения возможности вербовки я применил формулу дружбы. Определенно, имела место близость. Частота была небольшой, так как ученые посещают Китай всего один раз в год. Для завязывания личных отношений при низкой частоте требуется большая длительность. Так и было. Один и тот же перевод-

чик каждое утро встречал ученого в вестибюле отеля и проводил с ним весь день с утра и до вечера. Судя по темам, которые они обсуждали, интенсивность их отношений тоже была весьма высока. До меня наконец дошло, что ученых вербовали, хотя они об этом не подозревали, как и я до момента прозрения.

Ученые так же, как и я, не замечали никаких попыток их завербовать. Китайцы, осознанно или нет, использовали формулу дружбы, которая естественным образом способствует установлению дружеских отношений. Так как это естественный процесс, мозг не включает защитные механизмы и не осознает, что это и есть попытка вербовки. С того времени я, опрашивая ученых, применял формулу дружбы, чтобы выяснить, имели ли место попытки иностранных спецслужб завербовать ученого или нет. Я нарочно просил ученых описать близость, частоту, длительность и интенсивность встреч со всеми людьми, с которыми они сталкивались во время поездки. Кроме того, перед поездками я инструктировал их о тонкостях методов вербовки, которыми пользуются китайцы для похищения наших секретов.

Формула дружбы

До конца книги мы будем строить все дальнейшие приемы на основе формулы дружбы. Независимо от того, какого типа дружба для вас желательна (короткая, длительная, ненавязчивая или интенсивная), она всегда будет находиться под влиянием *близости, частоты, длительности и интенсивности*. Думайте о формуле как о настоящем фундаменте, на котором строится дом. Дома имеют самые разнообразные формы, как и дружба, но конструкция фундамента, как правило, всегда одинакова.

Применение формулы дружбы в повседневной жизни

С Филиппом, сыном моего близкого друга, я познакомился в местном кафе. Незадолго до нашей встречи он окончил колледж в родном городке и приехал в Лос-Анджелес, где нашел свою первую работу. Он был одинок и очень хотел завести новых друзей. Вся жизнь он прожил в маленьком городке и, внезапно оказавшись в мегаполисе, понял, что найти здесь друзей – задача не из легких.

Я посоветовал ему регулярно ходить в бар неподалеку от дома и, входя в зал, посылать присутствующим дружеские сигналы, подчеркивая тем самым, что он не представляет для них угрозы (что это за дружеские сигналы, я опишу в следующей главе), а потом занимать какое-нибудь место – неважно, у стойки или в зале.

Ежедневные визиты в бар позволят поддерживать близость, а кроме того, установить нужную частоту и длительность. С каждым посещением можно будет наращивать интенсивность (последнее слагаемое формулы дружбы), для чего стоит с улыбкой поглядывать на других завсегдатаев, каждый раз продлевая время зрительного контакта и одновременно улыбаясь. Кроме того, Филиппу надо было вызвать любопытство посетителей бара к себе. Он признался мне, что страстный коллекционер поделок из мрамора. Я посоветовал ему всегда приносить в бар увеличительное стекло и пакет мраморных статуэток, выставлять их на стол и сосредоточенно разглядывать через увеличительное стекло. Этим занятием он наверняка возбудит любопытство. И еще ему следовало завести дружеские отношения с барменом и официантами, ибо они станут его посланцами и помогут наладить контакты с другими членами сообщества завсегдатаев. Поскольку бармен и официанты по долгу службы будут вступать с Филиппом в непосредственный контакт, другие посетители станут спрашивать у них, кто такой этот новичок. На их вопрос бармен и официанты дадут благоприятные ответы и тем самым создадут первичный фильтр, сквозь который посетители будут смотреть на Филиппа. (Первичные фильтры мы обсудим в следующей главе).

Через несколько недель Филипп позвонил мне и сказал, что я был на сто процентов прав. Придя в бар в первый раз, он заказал выпивку, извлек из пакета статуэтки и принялся разглядывать их через увеличительное стекло. Спустя пару минут, обслужив Филиппа, бармен поинтересовался, чем он занимается. Филипп кратко рассказал бармену о своей коллекции и объяснил, чем статуэтки отличаются друг от друга. После нескольких визитов они с барменом были уже довольно близкими приятелями.

Филипп понравился бармену, и он представил своего нового знакомого кое-кому из посетителей, которых тоже заинтересовало его необычное увлечение. Статуэтки послужили затравкой для разговора и облегчили переход к другим темам.

Формула дружбы кажется волшебной, хотя здесь нет никакого волшебства. Просто в ней, как в зеркале, отражается обычный способ завязывания отношений. Знание же основных элементов развития дружеских отношений облегчает этот процесс.

Как формула дружбы повлияла на Владимира

Вы помните, что Владимир вначале поклялся, что не будет со мной разговаривать? Первое, что мне надо было сделать в этом случае, – установить *близость*. Каждый день я садился напротив него в комнате для допросов и читал газету, не произнося ни слова и не обращая на него ни малейшего внимания. Мое молчаливое поведение создало близость и, что очень важно, не вызывало у Владимира ощущения угрозы. Как только он удостоверился, что я не представляю для него опасности, в нем проснулось любопытство. Почему агент приходит каждый день? Что у него на уме? Почему он ничего не говорит? Мои ежедневные визиты и безмолвное чтение послужили наживкой для любопытства Владимира. Охваченный этим чувством, он наконец нарушил молчание и обратился ко мне, чтобы установить контакт. Говорить со мной перестало быть моей идеей; теперь инициатива исходила от него. Даже тогда я не стал сразу с ним разговаривать, а, наоборот, напомнил Владимиру об «обете молчания». В дополнение к формуле дружбы здесь сыграли свою роль еще два психологических принципа, которые мы обсудим позже: принцип экономии и принцип противодействия. Оказываясь, строгость ограничения усиливает желание от него избавиться.

Иными словами, я не сразу и без видимой охоты согласился на предложение Владимира, что лишь подстегнуло его любопытство и создало мотивацию для разговора. После того как он открылся, то есть пустил меня в свое личное и психологическое пространство, я смог использовать методики установления доверительных отношений (которые будут рассмотрены в следующих главах), чтобы довести его до готовности делиться со мной ценной разведывательной информацией.

Для того чтобы эффективно использовать формулу дружбы, вам надо помнить, какие именно отношения вы собираетесь завязать и сколько времени вам потребуется для этого провести с интересующим вас человеком. Естественно, формула дружбы не сыграет значимой роли, если вы хотите понравиться тому, с кем собираетесь увидеться один раз или встречаться очень редко. Допустим, вы приехали в Кливленд на однодневную конференцию, встретили там красивую женщину (или красивого мужчину) и решили провести с ней (с ним) вечер. Вы посылаете потенциальному партнеру дружеский сигнал, но он в ответ ощетиливается и включает защиту. Надо понимать, что у вас с ним ничего не получится – во всяком случае, сегодня. Однако если вы переедете в Кливленд, то, возможно, сможете завоевать его, используя для установления отношений близость, частоту, длительность и интенсивность согласно формуле дружбы.

Континуум шкалы друг – враг

Друг

Незнакомец

Враг

Когда два человека встречаются в первый раз (предположим, они ничего не знают друг о друге), они *незнакомцы*. Представьте, что вы идете по улице города, где никого не знаете, и мимо вас равнодушно проходят люди, спешащие по своим делам. Или вообразите, что сидите в баре или другом общественном месте в окружении десятков совершенно незнакомых людей. В этом случае вы находитесь в зоне континуума, обозначенной на шкале словом «незнакомец». Вы незнакомец для окружающих, а они – незнакомцы для вас.

По большей части взаимодействие людей происходит именно в этой зоне континуума – в области «незнакомец». Каждый день, занимаясь повседневными делами, мы едва замечаем, как нам приходится вступать в сотни или даже тысячи контактов. Правда, иногда незнакомец делает что-то, заставляющее обратить на него внимание; мы осознаем присутствие этого человека, хотя подчас причина ускользает от нашего сознания. Действительно, сначала мы зачастую не можем понять, почему кто-то вдруг завладел нашим вниманием.

Итак, что именно выделяет из общей массы незнакомца и вызывает наш интерес? За неимением лучшего определения можно сказать, что мозг выбрал этого человека, сканируя территорию, попавшую в поле его зрения. Ученые открыли, что, пока мы занимаемся обыденными делами, органы чувств непрерывно посылают информацию об окружающем мире в мозг, где непрерывно обрабатываются поступающие данные, чтобы, помимо всего прочего, установить, как отнестись к тому, что появилось в поле нашего зрения: проигнорировать, попытаться установить контакт или отойти подальше. Этот процесс совершается автоматически, потому что мозг самой природой запрограммирован на такие действия. Дело в том, что мозг интерпретирует специфическое вербальное и невербальное поведение либо как дружелюбное, либо как нейтральное, либо как враждебное.

Функцию сканирования территории можно описать с помощью аналогии. Допустим, женщина прогуливается взад-вперед по океанскому пляжу. У нее в руках металлоискатель, которым она прощупывает песок на своем пути. До поры до времени ее прогулка ничем не прерывается, потому что металлоискатель молчит. Однако всякий раз, когда прибор начинает издавать звуковой сигнал, женщина останавливается и раскапывает песок, ища металлический предмет. Возможно, она обнаружит там сокровище, скажем дорогие часы или ценную монету. Или найдет какой-нибудь хлам – старую канистру или консервную банку. Если кладоискательнице не повезет, она может натолкнуться на старую противопехотную мину, ждущую своего часа. Мозг во многом похож на металлоискатель. Он постоянно исследует окружающую обстановку в поисках сигналов, выпускаемых предметами, которые надо подобрать, проигнорировать, а в некоторых случаях и избежать. Психологи, изучающие человеческое поведение, потратили десятки лет на то, чтобы открыть, систематизировать и описать типы поведения, которые интерпретируются мозгом как враждебные или дружелюбные. Узнав о них больше, вы сможете использовать эти сведения для того, чтобы завоевать дружбу или, наоборот, держать на расстоянии людей, общаться с которыми у вас нет никакого желания.

Сигналы: «сдается напрокат», «сдается в аренду» и «не продается»

Одна из моих курсанток на занятии доложила, что начала коллекционировать невербальные сигналы, посылаемые посетителями в баре, расположенном неподалеку от ее дома. Она заметила, что мужчины, пришедшие в бар с женщинами, которых они, безусловно, любят, посылают окружающим иные сигналы, нежели те, кто, тоже находясь в баре вместе с подругой, тайно ищут новые отношения. Курсантка особо отметила, что чувствовала невербальные сигналы враждебности, подаваемые некоторыми женатыми мужчинами, которые стремились избежать ненужного внимания к себе. Другие же мужчины, тоже женатые, подавали иные, дружелюбные сигналы, поскольку искали новые отношения. Она также заметила, что их сигналы были более завуалированными, чем дружелюбные сигналы свободных мужчин.

Сердитый городской взгляд

Вы когда-нибудь задавали себе вопрос: почему один человек обладает даром привлекать к себе людей, производить на них хорошее впечатление, а другой, столь же привлекательный и успешный, этим магнетическим даром не наделен? Часто такое случается из-за подсознательно посылаемых сигналов враждебности.

Другая моя студентка привела мне соответствующий (к сожалению, неприятный) пример из своей жизни. Однажды она обмолвилась, что ей не удастся завести друзей в колледже, где я преподаю. По ее словам, ей часто говорили о том, что она производит впечатление холодной, высокомерной и неприступной. Когда же люди узнавали ее ближе, трудности общения исчезали и она легко устанавливала близкие, дружеские отношения.

Во время нашего разговора выяснилось, что она росла в тяжелых условиях в неблагополучном районе Атланты, где ей приходилось постоянно носить маску полной непробиваемости. Я сказал девушке, что ей не нужно менять навыки общения, но стоит поменять выражение лица, которое она демонстрирует окружающим. В колледже она продолжала смотреть на людей «сердитым городским взглядом». Этот недостаток типичен для тех, кто вырос в неблагополучных районах или даже просто в больших городах. Этот взгляд посылает всем встречным ясный сигнал о том, что вы враг, а не друг. Это предостережение: не подходи ко мне! Хищники редко атакуют людей с таким сердитым взглядом, и в неблагополучных районах он необходим для выживания. Как только студентка сознательным усилием воли заставила себя посылать людям более дружелюбные сигналы, ей стало легче контактировать с другими студентами.



Сердитый городской взгляд

Скажите честно, захочется ли вам знакомиться с изображенным на фотографии человеком с сердитым, злобным взглядом? Заметьте, однако, что многие люди, носящие маску

враждебности, делают это совершенно неосознанно. Они сами не понимают, что своим видом отпугивают окружающих. Именно поэтому так важно понимать, что представляют собой вербальные и невербальные дружелюбные сигналы.

Когда стоит посылать сигналы враждебности

Бездомные почти всегда попрошайничают, особенно в крупных городах, но пристают они отнюдь не к каждому. Обычно они выбирают людей, которые, по их мнению, точно дадут им денег, и начинают их преследовать. Откуда попрошайки знают, у кого доброе сердце, а у кого нет? Все очень просто: они улавливают невербальные дружелюбные и враждебные сигналы. Если объект идет на зрительный контакт, то шансы получить подаяние увеличиваются. Если человек улыбается, шансы становятся еще выше. Если же на лице объекта читается сострадание, то он даст денег почти наверняка.

Если вас постоянно атакуют попрошайки и нищие, это значит, что вы непроизвольно посылаете им сигнал о том, что готовы к личному контакту. Без личного контакта шансов на получение подаяния просто нет. Нищие прекрасно это знают и обращаются к тем, кто, скорее всего, сжалится и вознаградит их усилия. Таким образом, в этих ситуациях сердитый городской взгляд пойдет вам на пользу.

Однажды, будучи подростком, я оказался в незнакомом квартале, который, как выяснилось, считался очень опасным. Я чувствовал себя рыбой, выброшенной на берег. Какой-то старик, поняв, что мне явно не по себе, решил меня спасти. Он дал мне непрошенный, но очень полезный совет насчет того, как без проблем выбраться из этого района: «Иди так, словно спешишь по важному делу. Широко шагай и размахивай руками. Если с тобой кто-нибудь заговорит, отвечай так, как будто тебе есть что сказать. Если ты сумеешь это сделать, на тебя не будут смотреть, как на потенциальную жертву, и, скорее всего, никто тебя не обидит». Это был очень хороший совет тогда, хорошим он остается и по сей день.

Ваше невербальное (что вы делаете) и вербальное (что вы говорите) поведение дает четкую информацию окружающим. Человек, целеустремленно идущий по улице, наверняка имеет цель. Для потенциального «хищника» он выглядит как здоровая, сильная и быстрая антилопа, которая не является легкой добычей, скажем, для львицы, преследующей стадо антилоп в африканской саванне.

Каллену Хайтауэру³ приписывают следующую меткую фразу: «Друзей заводят среди незнакомцев». Всякий раз, когда вы впервые встречаетесь с человеком, он для вас незнакомец, поэтому в момент контакта занимает место в середине континуума друг – враг. Если вы примените невербальные и вербальные сигналы, описанные в этой книге, то сможете превратить его в друга.

³ Каллен Хайтауэр (1923–2008) – известный американский писатель-сатирик. *Прим. ред.*

Человеческий стандарт

Представьте себе, что по пути домой с работы вы вдруг замечаете, что у вас на хвосте висит незнакомый автомобиль. Ваш мозг, который в поисках опасности постоянно и непрерывно обрабатывает поступающую от органов чувств информацию, немедленно предупреждает об угрозе. Водитель автомобиля делает что-то неправильное. Чужая машина нарушила неписаные правила, перейдя черту, отделяющую безопасную дистанцию от опасной, и теперь угрожает вашему благополучию. Любопытно, что вы автоматически следили за движением позади своего автомобиля, сами того не осознавая, до тех пор, пока чужая машина не вторглась в ваше личное пространство. Вы заметили автомобиль только после того, как он нарушил допустимые границы.

То, что верно в отношении правил уличного движения, верно и в отношении установления дружбы. Мозг непрерывно анализирует вербальные и невербальные сигналы, посылаемые окружающими. До тех пор пока они оцениваются как безопасные, вы реагируете на них неосознанно, поскольку ничто не вызывает у вас подозрения или ощущения угрозы. Описанные в этой книге методы эффективны по той же самой причине: рекомендованное ими поведение находится в пределах допустимого. Даже если вы *думаете*, что люди обращают внимание на то, что вы делаете, на самом деле вы не привлекаете их внимания, потому что их мозг интерпретирует ваше поведение как обычное и не придает ему никакого значения, как и автомобилю, едущему сзади на безопасном расстоянии.

В следующих главах книги подробно рассматриваются сигналы дружелюбия и враждебности. Все они вписываются в рамки обычного человеческого поведения, и их можно использовать для укрепления отношений. Каждый человек обладает врожденной способностью пользоваться этими сигналами; в общем-то все мы, сами того не ведая, пользуемся ими всю жизнь. К сожалению, многие люди не понимают некоторых сигналов или не знают, как эффективно их применять. Это тем более верно в наши дни, когда из-за технологического прогресса приглушилась способность человека к развитию эмоционального интеллекта⁴.

⁴ Эмоциональный интеллект (англ. Emotional intelligence) – способность эффективно разбираться в эмоциональной сфере человеческой жизни: понимать эмоции и эмоциональную подоплеку отношений, использовать свои эмоции для решения задач, связанных с отношениями и мотивацией. Понятие введено в научный обиход американскими психологами Питером Саловеем и Джоном Майером. *Прим. ред.*

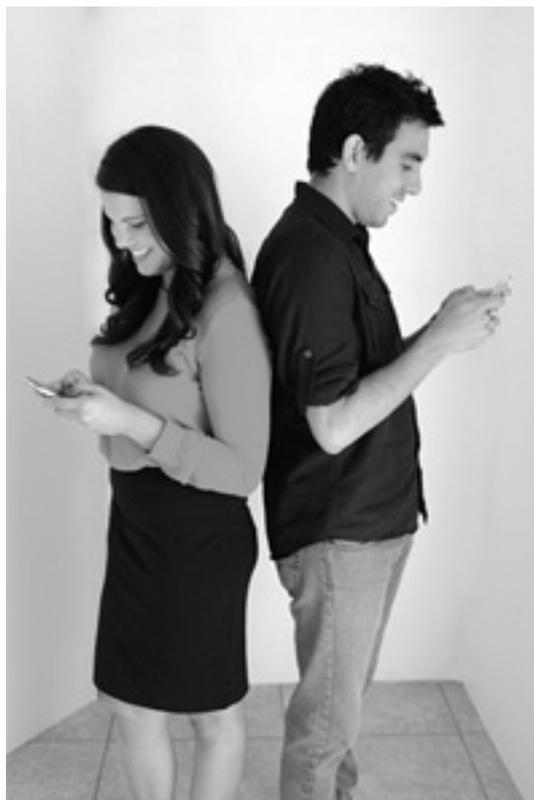
Как заводить друзей в мире текстовых сообщений

Однажды я предложил двум студентам эксперимент: им нужно было зайти в преподавательскую комнату перед лекцией, сесть на стулья лицом друг к другу и о чем-нибудь поговорить в течение пяти минут. Студенты помрачнели. Они выглядели растерянными, не знали, о чем говорить. Я сказал им, что беседовать они могут о чем угодно. Но они так и не смогли придумать тему для разговора! Они просто сидели и молча смотрели друг на друга. Тогда я предложил им развернуть стулья, сесть друг к другу спиной и писать сообщения. Удивительно, но дело сразу пошло на лад. Молодые люди без всяких проблем строчили друг другу сообщения в течение всех заданных пяти минут.

Здесь-то и надо искать корень всех зол. До наступления эпохи видеоигр и мобильной связи дети учились непосредственному общению на игровых площадках. Они с раннего детства узнавали о том, как заводить друзей, как разрешать конфликты и преодолевать личностные разногласия. В песочнице дети обучались социальным навыкам. Попутно они учились читать и посылать невербальные сигналы, пусть даже и неосознанно.

В современном мире клавиатур и сенсоров никто уже не играет в мячик, как было принято у поколения, взрослевшего до появления мобильных телефонов. Сейчас дети сидят дома, играют в видеоигры и пишут друг другу сообщения. Конечно, они организованно занимаются спортом и ходят на разные общественные мероприятия, но личное общение очень сократилось в высокотехнологичном мире, что, безусловно, плохо. Дело не в том, что дети цифровой эпохи не способны к обретению социальных навыков и чтению невербальных и вербальных сигналов; у них просто нет возможности практиковать и оттачивать эти умения, чтобы вступить в полноценное личное общение.





Наглядная демонстрация того, что разговор дается молодым людям труднее, чем обмен текстовыми сообщениями

Обратите внимание на верхнюю фотографию. Вы видите, что изображенные на ней молодые люди посылают друг другу сигналы абсолютной незаинтересованности, что мешает им начать разговор. Мужчина сунул руки в карманы и повернул голову в сторону. Женщина опустила голову и смотрит в пол. Мы не видим ни наклонов головы, ни улыбок, ни позитивных жестов, ни попыток подражать друг другу. На нижней фотографии присутствуют легкость и непринужденность поз и заинтересованность в обмене сообщениями.

Моя книга написана для того, чтобы вы научились мобилизовывать свои лучшие качества, когда речь заходит об установлении дружеских связей и успешных отношений, в реальной жизни, а не только в виртуальном пространстве.

2. Как привлечь к себе внимание прежде, чем будет произнесено первое слово

У вас не будет второго шанса произвести хорошее первое впечатление.

Уилл Роджерс

Возможно, в детстве вам посчастливилось летними вечерами наблюдать природное световое шоу. Может, вы брали с собой банку с завинчивающейся крышкой и пытались ловить и сажать туда живые огоньки, которые то вспыхивали, то гасли в сумерках, словно фонарики, несомые ласковым летним ветерком.

Светлячки – одни из самых волшебных земных созданий. Нам с вами абсолютно не важно знать, как светятся эти насекомые, – для этого надо быть биологом и физиком. Нас интересует, *зачем* они светятся. Оказывается, это происходит по целому ряду причин. Одни ученые считают, что свечение отпугивает хищников, предупреждая о горьком вкусе и непригодности насекомых в пищу. Каким образом хищники приходят к такому заключению (хотя лягушки поедают светлячков), ученые не объясняют. Другие подчеркивают, что светлячки светятся по-разному, что помогает им опознавать представителей своего вида и спариваться с ними, так как тип свечения определяет и половую принадлежность особи. Нас же интересует то, что светлячки используют свет как сигнал к спариванию. И в этом свете «мерцание» приобретает совершенно иное значение. Оказывается, у самцов мерцание создает определенный узор, притягивающий самок. Если вам необходим стимул, чтобы завязать разговор, то вам будет интересно замечание ученого Марка Брауна, который пришел к такому выводу: чем с большей частотой мерцает самец и чем мощнее вспышки, тем сильнее он привлекает самок двух разных видов светлячков.

Светлячки и друзья

На поведение светлячков я сослался для сравнения, ведь я хочу помочь вам стать более привлекательными для окружающих и научиться вызывать расположение к себе таким образом, чтобы в вас видели потенциального друга. Обычно люди вначале *видят* и только потом *слышат* вас, поэтому невербальные сигналы способны сильно повлиять на мнение о вас. Особенно это верно при первой встрече с незнакомым человеком, который ничего о вас не знает. Подобно светлячку, вы можете послать ему сигнал дружбы, чтобы побудить к общению или, наоборот, враждебности, чтобы отделаться от него. А можно вообще «выключить свет» и остаться незаметным.

Помните: в любой ситуации, когда двое или больше незнакомцев оказываются в поле зрения друг друга, один из них наверняка наблюдает за другими. То, что он увидит, будет истолковано в понятиях «друг» или «враг». Поскольку в большинстве случаев объект наблюдения ведет себя нейтрально, мозг наблюдателя не рассматривает его ни как угрозу безопасности, ни как потенциального друга и просто исключает из рассмотрения. Вспомните, как ловят такси на улицах Нью-Йорка. Мимо человека, стоящего на обочине, проезжают десятки автомобилей. Но он смотрит только на фонарь, укрепленный на крыше машины. Если фонарь выключен, ее игнорируют, а если включен, человек поднимает руку и тормозит авто.

Уверен, вы сами не раз в компании молодых людей (или девушек) посещали бары, ночные клубы или другие подобные места, чтобы познакомиться с представителями противоположного пола. Вы замечали, что одни люди сразу привлекают к себе внимание, а другие остаются незаметными? Иногда это обусловлено различиями во внешней привлекательности или атрибутах богатства. Но не реже, а, возможно, и чаще, все дело в том, что пользующийся всеобщим вниманием человек излучает сигналы дружелюбия, что смещает его положение на континууме из полюса «незнакомец» к полюсу «друг» и повышает шансы на общение.

Помните: наш мозг непрерывно сканирует окружение, сортируя дружелюбные и враждебные сигналы. Люди, излучающие сигналы враждебности, рассматриваются как угрожающие, поэтому их избегают. Напротив, те, кто посылает дружелюбные сигналы, считаются не опасными, а, наоборот, достойными внимания и общения. Когда вы в первый раз встречаетесь с кем-то, постарайтесь послать адекватный невербальный сигнал, который позволит увидеть вас в позитивном, а не в нейтральном и уж тем более негативном свете.

«Большая тройка» сигналов дружелюбия

Что же это за сигналы дружелюбия, которые вы можете использовать для того, чтобы окружающие отнеслись к вам более благосклонно и вы сумели заложить фундамент дружбы – на один вечер, а может, и на всю жизнь? Таких сигналов достаточно много, но для наших целей мы выберем три важнейших. Их непременно стоит использовать, если вы хотите, чтобы люди с первого взгляда распознали в вас доброжелательного человека, достойного дружбы. К ним относятся: игра бровями, наклон головы и искренняя, а не фальшивая улыбка (да, мозг человека сразу обнаруживает подделку!)

Игра бровями

Игра бровями означает их быстрое (мгновенное) вскидывание, длящееся около одной шестой доли секунды, – это первый, основной и главный дружелюбный сигнал. Когда люди, приближаясь, вскидывают брови, они тем самым показывают, что не представляют друг для друга угрозы. Наш мозг распознает этот сигнал на расстоянии около полутора метров. Получив его, мы посылаем партнеру ответный невербальный сигнал о том, что нас можно не бояться и не избегать, потому что у нас нет враждебных намерений. Большинство людей даже не осознают этого жеста, поскольку он почти всегда выполняется машинально и неосознанно. Попробуйте сами понаблюдать за людьми, встречающимися в первый раз в жизни, и, если возможно, за развитием их общения. Если люди приветствуют друг друга на работе или общественном мероприятии, то наряду с игрой бровями они используют и словесное приветствие, например: «Здравствуйте!», «Добрый день!», «Как дела?». При второй встрече приветствие словами может быть опущено, но люди по-прежнему продолжают играть бровями или, если это мужчины, подбородком. Подбородок в такого рода приветствии движется вперед и немного вверх. Когда в следующий раз встретитесь с кем-нибудь, понаблюдайте, что делаете вы, а что – ваш визави. Вы будете поражены тем, каким количеством невербальных сигналов люди обмениваются при встрече. Но еще больше удивитесь тому, что, прожив столько лет, не знали, как много невербальных сигналов всю жизнь посылаете.

Подавать сигнал бровями можно и на более дальнем расстоянии. Если вы заинтересованы в знакомстве с человеком, который находится в противоположном конце полного народу помещения, пошлите ему сигнал. Если в ответ вы получите такой же сигнал, то продолжение знакомства возможно. Если ответного сигнала не последует, это говорит об отсутствии интереса. Таким образом, игру бровями можно использовать для того, чтобы определить, привлекли ли вы внимание человека, который заинтриговал вас. Отсутствие ответного движения бровями избавит вас от неловкости, а возможно, и назойливости, и покажет, что лучше поискать того, кто ответит взаимным интересом.





В реальной жизни естественная игра бровями не выглядит так преувеличенно, потому что движение осуществляется очень быстро

Если вам все же очень хочется познакомиться с человеком, который не ответил на ваш сигнал, то, прежде чем подойти к нему, попробуйте использовать (или подсмотреть у него) другие дружелюбные сигналы.

Дружелюбная игра бровями предусматривает *короткий* зрительный контакт, в особенности если вы не знакомы с человеком или он ваш случайный знакомый. Длительный зрительный контакт предполагает сильную эмоцию – знак либо расположения, либо вражды.

Это может быть настолько неприятно, что обычно мы избегаем контакта дольше одной-двух секунд. В толпе незнакомцев зрительный контакт длится лишь долю секунды, а большинство людей и вовсе остерегаются встречи с кем-либо глазами.

Не всякая игра бровями считается дружелюбным сигналом. Пример неестественной игры бровями приведен на фотографиях ниже. Неестественная игра бровями проявляется в задержке фазы подъема бровей. В лучшем случае это будет воспринято как знак недружелюбия, а в худшем – вызовет страх и неприязнь. Неестественно вскинутые брови посылают враждебный сигнал и, так же как и сердитый городской взгляд, не располагают к общению и установлению дружеских отношений.









Неестественная игра бровями

Наклон головы

Наклон головы вправо или влево расценивается как жест, не представляющий угрозы. Такой наклон подставляет под удар одну из сонных артерий, расположенных на боковых поверхностях шеи с обеих сторон. Сонные артерии снабжают кислородом головной мозг. Разрыв даже одной из них в течение нескольких минут приводит к смерти. Люди, чувствующие угрозу, инстинктивно прячут сонные артерии, втягивая голову в плечи, а открывают шею при встрече с человеком, от которого ничего страшного не ожидают.

Наклон головы – очень дружелюбный сигнал. Люди, склоняющие при общении голову набок, кажутся друг другу гораздо привлекательнее и заслуживающими доверия. Мужчину, который подходит к женщине, слегка наклонив голову вправо или влево, она сочтет более интересным и красивым, чем есть на самом деле. Точно так же и мужчины считают более привлекательными женщин, склоняющих голову в сторону при разговоре. Более того, люди, которые, беседуя, наклоняют голову к собеседнику, кажутся более дружелюбными, честными и добрыми по сравнению с теми, кто во время беседы держит голову прямо.



Наклон головы в сторону

Женщины склоняют голову в сторону чаще, чем мужчины. Мужчины же чаще общаются, держа голову прямо, чтобы подчеркнуть свое превосходство. В деловых отношениях такой жест дает некоторые преимущества, но в неформальном общении эту позу могут истолковать

неверно. Подходя к женщине в ночном клубе или баре, мужчине следует немного наклонить голову в сторону (даже если придется сделать над собой сознательное усилие), иначе она воспримет его как хищника или охотника за легкой добычей. Возможно, вы лихой парень и у вас самые добрые намерения, но положение головы может заставить женщину принять оборонительную позицию, и тогда установить контакт с ней станет трудно, а то и вовсе нереально.



Видимо, склоненная набок голова – это универсальный для царства животных жест дружелюбных намерений

Улыбка

Улыбка – мощный сигнал дружелюбия. Улыбающееся лицо кажется более привлекательным, симпатичным, менее высокомерным. Улыбка подразумевает уверенность, довольство и энтузиазм и, самое главное, свидетельствует о признании равенства с собеседником. Она говорит о дружеских чувствах, повышает притягательность человека и, кроме того, приводит собеседника в хорошее настроение и доброе расположение духа. По большей части люди улыбаются приятным для них людям и не улыбаются тем, кто им несимпатичен.

Улыбка заставляет мозг вырабатывать эндорфины, а эти гормоны способствуют хорошему самочувствию. Когда мы улыбаемся кому-нибудь, им трудно не улыбнуться в ответ. Ответная улыбка улучшает самочувствие и настроение человека, а, как вы узнаете из следующей главы, если вы поднимаете кому-нибудь настроение, то он почти неизбежно проникается к вам симпатией.

Единственная сложность заключается в том, чтобы улыбнуться искренне. И ученые, и просто наблюдательные любители давно заметили, что улыбки бывают разные: есть подлинные, искренние улыбки, а есть фальшивые, или выдвигнутые. Искренне люди улыбаются, когда действительно хотят пообщаться с незнакомым человеком или с тем, кого хорошо знают и любят. Искусственная, или деланная улыбка полезна в определенных ситуациях, например на работе или официальном мероприятии, когда от нас требуется выказать дружелюбие в отношении одного человека или группы людей.

Если вы хотите понравиться, то ваша улыбка должна быть искренней. Характерны для такой улыбки приподнятые уголки рта, движение скул вверх и появление морщинок вокруг глаз. В отличие от настоящей, деланная улыбка часто получается кривой. У правшей фальшивая улыбка сильнее всего заметна по правой стороне рта, а у левшей, соответственно, по левой.



Можете ли вы сказать, на какой фотографии улыбка искренняя, а на какой фальшивая? Если нет, не отчаивайтесь: на обеих фотографиях девушка улыбается по-настоящему

Фальшивая улыбка, кроме того, лишена синхронности. Она начинается позже, чем искренняя, и так же неестественно заканчивается. При искренней улыбке щеки приподнимаются, под глазами образуются кожные складки, у наружных углов глаз появляются лучики морщинок; у некоторых людей кончик носа опускается вниз. При фальшивой улыбке углы рта не поднимаются, как не поднимаются и щеки, из-за этого отсутствуют складки и морщинки вокруг глаз – четкие признаки настоящей улыбки. Морщинки вокруг глаз могут быть незаметны у молодых людей с эластичной кожей, но мозг тем не менее всегда отличает подлинную улыбку от фальшивой.





На первой фотографии вы видите ненастоящую, деланную улыбку. На второй фотографии выражение лица нейтральное, а на последней молодой человек улыбается искренне

Целенаправленное использование улыбок

Тип вашей улыбки сильно влияет на то, как вас воспринимают люди, и либо поощряет их к продолжению знакомства и установлению дружеского контакта, либо отталкивает. Женщины чаще мужчин пользуются улыбкой для того, чтобы контролировать темп развития отношений при первом знакомстве. Мужчины более охотно знакомятся с женщинами, которые улыбаются. Искренняя улыбка служит мужчине разрешением подойти и обратиться к женщине. Искусственная улыбка или ее отсутствие означает, что женщина не заинтересована в знакомстве. Женщина также может показать мужчине, что готова к общению, регулируя частоту и силу улыбок, а также посылая другие дружелюбные сигналы.

Для того чтобы научиться имитировать настоящую улыбку, особенно в ситуациях, когда нет никакого желания улыбаться, нужна практика. Присмотритесь к фотографиям в этой книге, представьте себе улыбки, которые видите в повседневной жизни, а потом встаньте перед зеркалом и попрактикуйтесь в искренних и деланных улыбках. На самом деле это не очень трудно. Подумайте о приятных вам людях, которым вы улыбаетесь от всего сердца, и улыбнитесь своему отражению в зеркале. Потом вообразите, что вам надо улыбнуться нежеланному гостю на семейном обеде или неприятному коллеге по работе, и снова улыбнитесь. Практикуйтесь в имитации искренней улыбки до тех пор, пока она не станет получаться автоматически. После этого вы сможете по мере необходимости включать искреннюю улыбку в любой нужный момент.

Зрительный контакт

Зрительный контакт работает вкупе с другими дружелюбными сигналами. Его можно попытаться установить и на расстоянии, поэтому к зрительному контакту так же, как и к другим невербальным сигналам, описанным в этой главе, стоит прибегать до того, как произнесены первые слова. Подобно другим невербальным сигналам зрительный контакт предназначен для того, чтобы подать другому человеку знак и создать благоприятное впечатление о себе как о человеке, которого надо воспринимать как потенциального друга.

Чтобы послать дружелюбный сигнал с помощью зрительного контакта, выберите в группе интересующего вас человека и посмотрите ему в глаза, но не дольше секунды. Более долгий взгляд, скорее всего, будет воспринят как агрессия, то есть как враждебный сигнал. Как уже было сказано выше, затягивая зрительный контакт, особенно на свидании, вы тем самым вторгаетесь в личное пространство человека. Если у вас нет разрешения на долгий взгляд, то это в лучшем случае будет выглядеть как агрессия, а в худшем – как попытка устрашения. Завершать зрительный контакт следует улыбкой. Если вам совсем не хочется улыбаться, симитируйте искреннюю улыбку целенаправленно. Для этого не забудьте приподнять уголки рта и собрать морщинки вокруг глаз. Если вам ответили улыбкой, значит, вы сумели вызвать к себе интерес. Если этот человек смотрит вам в глаза, потом ненадолго отводит взгляд, опускает глаза вниз, а затем снова восстанавливает зрительный контакт, можете смело подходить к нему и начинать общаться. Скорее всего, он вас не отвергнет.

Длительный зрительный контакт

Долгий взгляд прямо в глаза – превосходное средство для установления взаимопонимания. Такое поведение не следует путать с бесцеремонной привычкой пялиться на незнакомых людей. Обычно при установлении зрительного контакта вы смотрите в глаза партнеру не дольше секунды, поскольку более долгий взгляд будет воспринят как угроза. Уставившись на незнакомца, вы посылаете ему сигнал враждебности. Однако когда люди знакомы и хорошо друг к другу относятся, зрительный контакт может продолжаться несколько секунд и дольше. Например, влюбленные часто подолгу смотрят друг другу в глаза. Если вы примените описанную ниже технику, то сможете безопасно использовать длительный зрительный контакт для установления лучшего взаимопонимания с незнакомцем.

После того как установите зрительный контакт, продолжайте еще пару секунд смотреть человеку в глаза, постепенно отворачиваясь от него, но продолжая держать фокус. Увидев, что вы отворачиваетесь, человек подумает, что вы прервали контакт, поэтому взгляд не будет воспринят как бесцеремонное разглядывание. Эта техника позволит вам усилить эмоциональное воздействие дружелюбного сигнала. Будьте осторожны: длительный зрительный контакт нельзя применять для того, чтобы преждевременно сблизиться с малознакомым человеком. Мужчины часто используют эту технику не к месту и портят потенциально возможные отношения.

Расширенные зрачки

Расширенные зрачки говорят о повышенном интересе. Если вы видите симпатичного вам человека, то у вас непроизвольно расширяются зрачки. Чем сильнее симпатия, тем шире зрачок. Конечно, это очень прозрачный намек на то, что вы для кого-то привлекательны, но заме-

тить его в обыденной жизни не всегда легко, следовательно, и ценность этого дружелюбного сигнала очень ограничена.

Расширение зрачков лучше всего заметно у людей со светлыми глазами. Темноглазые люди часто выглядят необычно потому, что их зрачки кажутся все время расширенными. Клеопатра, одна из красивейших женщин своего времени, пользовалась естественным лекарством атропином (настойкой белладонны), для того чтобы расширять свои зрачки искусственно. Это придавало ей еще больше очарования и чувственности. Зрачки расширяются и при недостаточном ярком свете, поэтому при оценке этой физиологической реакции надо быть внимательным и осмотрительным.

Как добиться добровольного согласия отправиться за решетку: использование дружелюбных сигналов для поощрения преступника к признанию

Однажды, когда я еще работал в ФБР, мы задержали растлителя малолетних. Об одной его жертве мы знали точно, но подозревали, что их может быть намного больше. Мы считали, что для поиска жертв подозреваемый пользовался компьютером. Мне хотелось немедленно арестовать этого человека, но для того чтобы получить ордер на арест, не хватало улик.

Я решил побеседовать с подозреваемым, чтобы попытаться получить его согласие на ознакомление с содержимым его компьютера. Если у меня и был шанс на успех, то для этого надо было создать во время беседы спокойную доверительную обстановку, а затем, улучив подходящий момент, попросить разрешения на доступ к компьютеру.

Этого человека пригласили для беседы в отделение ФБР. Я сделал это, чтобы он не чувствовал себя безвольной игрушкой в моих руках (он мог сам выбрать стратегию своего поведения) и чтобы показать ему, что беседа – дело сугубо добровольное (он не обязан был принимать приглашение).

Я встретил подозреваемого в дверях кабинета, изобразил игру бровями, склонил голову набок и симитировал искреннюю улыбку с приподнятыми уголками рта и морщинками вокруг глаз. Улыбаться подозреваемому от души я не мог, потому что он не вызывал у меня ничего, кроме отвращения. Пожав ему руку, я предложил пройти в кабинет. После этого я предложил ему выпить чашку кофе. На то были две причины. Во-первых, я рассчитывал на действие принципа взаимности. Когда люди что-то получают, пусть даже сущий пустяк, они испытывают инстинктивное желание дать что-нибудь взамен. В обмен на кофе я надеялся получить от него признание. Во-вторых, мне хотелось посмотреть, как и куда он поставит чашку: по этим жестам можно судить о достижении взаимопонимания. (О том, как это делается, рассказывается в следующей главе). Когда я подал этому человеку кофе, он спросил: «Как вы можете обращаться со мной с таким уважением, зная, что я натворил?» Это было уже почти признание, сделанное еще до начала беседы. Я смог установить с ним доверительные отношения, симитировав дружеские сигналы для создания иллюзии отсутствия угрозы с моей стороны, и сыграл роль человека, которому можно доверить секрет, – секрет, стоивший подозреваемому пожизненного тюремного заключения.

Парадокс ботокса

Когда дело касается сигналов дружелюбия, самые лучшие намерения порой могут обернуться негативными последствиями. Возьмем для примера печальную историю стареющей женщины, которая захотела выглядеть моложе, чтобы сохранить привлекательность для мужа. Она решила с помощью инъекций ботокса избавиться от морщин на щеках и вокруг глаз. Пройдя курс лечения, женщина просто сгорала от нетерпения показаться супругу в новом обличье.

И что же произошло, когда муж увидел свою «новую» жену? Ботокс на пару месяцев парализует определенные мимические мышцы, поэтому женщина потеряла способность играть бровями и по-настоящему улыбаться. Исчезли лучики вокруг глаз, к которым так привык и привязался муж. Женщина стала выглядеть более привлекательной, но, поскольку мужчина перестал получать дружелюбные сигналы, он вообразил, что жена разлюбила его и улучшила свою внешность ради другого мужчины. Если муж не знает, почему его жена перестала посылать ему дружелюбные сигналы, на которые он продолжает рассчитывать, то результаты усилий стать красивее могут оказаться поистине плачевными!

Прикосновение – дружественный сигнал, но пользоваться им надо с осторожностью

Прикосновение – это мощный, тонкий и очень сложный способ невербального общения. При общении язык прикосновения передает практически неисчерпаемую гамму чувств, например: согласие, любовь, общность взглядов, притяжение, поддержку, подтверждение слов, призыв к вниманию, наставление, поздравление, приветствие, покровительство, намек на желание более интимных отношений.





Примеры безопасных прикосновений. В начале отношений прикосновения следует ограничить областью между локтем и плечом, а также кистью

С точки зрения наших целей отметим, что прикосновение имеет большое значение при попытке установить дружеские отношения. Согласно многочисленным научным исследованиям, даже случайное прикосновение может самым драматическим образом повлиять на восприятие, чувства и отношения к нам другого человека. Опыт показывает, что легкое, мимолетное прикосновение во время общения с незнакомым человеком может произвести немедленный и продолжительный положительный эффект. Вежливая просьба о помощи или совете, подкрепленная легким прикосновением к руке, оказывается и в самом деле более эффективной, чем выраженная только словами. Однако использовать этот метод следует с большой осторожностью. Иногда весьма невинное прикосновение вызывает негативную реакцию, которая проявляется в том, что человек отдергивает руку, отступает на шаг, хмурится, отворачивается или по-иному выражает неудовольствие или тревогу. Все эти признаки указывают на то, что он не настроен видеть в вас потенциального друга.

Если интересующий вас человек не чрезмерно застенчив или сдержан, то негативная реакция на простое прикосновение расскажет об антипатии или недоверии. За исключением традиционного рукопожатия, прикосновение к кисти человека считается более интимным жестом, чем прикосновение к плечу. До кисти обычно дотрагиваются люди, между которыми есть романтические, любовные отношения. В кинофильмах прикосновение часто показывает, какого этапа достигли отношения между людьми: пока еще холодность, этап развития или расцвет. Если вы прикасаетесь к кисти другого человека, а он отдергивает руку (пусть даже слегка), это значит, что он пока не готов к дальнейшему развитию отношений. Этот жест необязательно говорит об отказе от взаимодействия, он лишь означает, что, прежде чем двигаться дальше, вам надо еще потрудиться над формированием взаимопонимания. Принятие прикосновения свидетельствует о том, что человек уже готов взять вас за руку, а это показатель еще более глубокой близости. Сплетение пальцев с пальцами партнера – самый интимный вид прикосновения.

Безопасно проверить силу новых отношений можно, случайно проведя пальцами по тыльной стороне ладони собеседника. В большинстве случаев люди терпят такой «случайный» жест, даже если вы им не нравитесь, но неосознанно их тело посылает сигнал принятия или отторжения. Внимательно следите за этими невербальными сигналами и ведите себя соответственно.

Изопраксия, или подражание жестам партнера

Изопраксия – причудливый научный термин, обозначающий подражательные невербальные действия, которые облегчают и делают более эффективным процесс установления дружеских отношений. Подражание, или, иными словами, совершение движений, точь-в-точь повторяющих движения собеседника, создает благоприятное впечатление о вас. Если вы впервые встретились с человеком и хотите завоевать его симпатию и дружбу, попробуйте сознательно копировать язык его жестов. Если собеседник скрестил руки на груди, сделайте то же самое. Если он закинул ногу на ногу, повторите за ним этот жест. В некоторых ситуациях, однако, такое подражание нелепо и бесполезно. Женщина в короткой юбке едва ли решится повторить подобный жест. В этом случае достаточно и намека на жест. Например, женщина может скрестить ноги на уровне лодыжек или колен.

Собеседник не будет осознавать, что замечает ваше подражание, поскольку оно вписывается в стандарт человеческого поведения и мозг не воспринимает его как нечто необычное. Однако отсутствие подражательного поведения может расцениваться как сигнал враждебности, и мозг сразу отметит это. Возможно, человек, жесты которого собеседник не копирует, и сам не сумеет объяснить причину своего дискомфорта, но враждебный сигнал вызовет у него оборонительную реакцию, препятствующую установлению доверительных дружеских отношений.



Изопраксия – подражание жестам собеседника

Умение зеркально отображать жесты собеседника требует определенной практики. К счастью, вы можете тренироваться в этом деле на работе, дома и на любом общественном мероприятии. Участвуя в случайном разговоре с группой коллег или находясь среди знакомых на вечеринке, вы сами заметите, что люди постоянно копируют жесты друг друга. Для того чтобы попрактиковаться в этом, меняйте положение тела или позу. Через какое-то время другие участники разговора непроизвольно ее скопируют. В ходе первых нескольких упражнений такой практики вам будет казаться, что все вокруг прекрасно понимает, что и зачем вы дела-

ете. Уверяю вас, это не так. Просто вы чувствуете, как действует эффект лицедейства (который мы подробно рассмотрим чуть позже в этой главе).

Еще один способ практиковаться в зеркальном отображении жестов – это копировать жесты людей, с которыми вы вступаете в контакт случайно. Потренировавшись несколько раз, вы овладеете этой техникой и сможете использовать ее как дополнительное средство в установлении дружеских отношений.

Наклон в сторону собеседника

Неосознанно люди стремятся приблизиться к тому, кто им нравится, и отдалиться от неприятного субъекта. Когда я служил в ФБР, мне время от времени поручали посещать обеды в иностранных посольствах и дипломатические приемы. Большую часть времени я наблюдал за гостями, стараясь определить, в каких отношениях друг с другом они состоят: я разделял их на развивающиеся и уже установившиеся, а также особо выделял гостей, склонных к установлению отношений со мной.

Обычно во время разговора люди откидывают голову назад, если хотят увеличить дистанцию между собой и собеседником. Такое поведение свидетельствует о том, что отношения развиваются не гладко. То же самое можно предположить, когда видишь, что люди отклоняются друг от друга и туловищем или ставят ноги подальше от нежелательного собеседника. Эти малозаметные невербальные сигналы позволяют определять границу между принятием и отторжением.



Наклон в сторону собеседника означает готовность к дальнейшему развитию отношений. Если беседующие люди склоняются друг к другу, это указывает на то, что позитивные отношения уже установились. Обычно наклон тела в сторону собеседника сочетается с другими дружественными сигналами: улыбками, кивками, наклоном головы в сторону, шепотом и прикосновениями. Все они говорят о еще более тесных отношениях между собеседниками

Я часто использую невербальные сигналы для того, чтобы отслеживать эффективность своих лекций. Заинтересованные студенты сидят за столами, подавшись вперед, склонив голову вправо или влево, и периодически кивают в знак согласия. Студенты, не испытывающие или утратившие интерес к теме лекции, откидываются на спинку стула, водят глазами

из стороны в сторону, или, в самых худших случаях, роняют голову назад или вперед, невольно засыпая под мерный звук моих слов.

Такую сосредоточенность на невербальных сигналах можно с пользой применять в бизнесе и на работе. Если вы проводите презентацию продукта перед группой продавцов, то можете по невербальным сигналам определить, чьи симпатии вы завоевали, кто остался равнодушен, а кто активно не приемлет вашу рекламу.

Сменить позицию – или изменить чужую позицию

Когда я служил в ФБР, мне часто приходилось проводить презентации. Однажды я пытался получить деньги на операцию, которую планировал несколько месяцев. Операция была сложной и дорогостоящей. И мне предстояло на совещании убедить руководство в том, что польза от ее проведения стоит потраченных средств.

Докладывая свои соображения, я следил за невербальными сигналами, которые неосознанно посылали мне сидевшие вокруг стола люди, и сразу выявил тех, кто был на моей стороне. Они сидели, немного подавшись вперед, и время от времени кивали. Выявил я и тех, кто весьма скептически отнесся к пользе операции или затратам на ее проведение. Первым моим побуждением было обратиться к моим сторонникам (то есть проповедовать единоверцам), ведь они поддержали бы меня в случае отказа. Но я устоял перед этим искушением. Не стоило убеждать в своей правоте людей, которые и без того были в ней убеждены. Мне следовало привлечь на свою сторону несогласных.

Я сосредоточил свое внимание на них. Несколько раз я вставал и, обходя стол, будто невзначай останавливался возле моих противников, глядя им прямо в глаза. Я заметил, что очень медленно и понемногу ситуация стала меняться. Те, кто поначалу принял мою идею в штыки, постепенно сменили позу, чуть подавшись вперед и склонив голову в сторону.

После презентации я получил необходимое финансирование и утверждение операции со стороны начальства. Видите, как наблюдение за невербальными сигналами и понимание их смысла помогли мне в отстаивании своей точки зрения? Мне удалось построить презентацию так, что я сумел завоевать благосклонность людей, изначально со мной не согласных.

Шепот

Разговор шепотом – весьма интимная форма поведения и положительный дружелюбный сигнал. Не каждый получает право безнаказанно шептать человеку на ухо. Если вы видите двух шепчущихся людей, можете быть почти уверены, что они находятся в очень тесных доверительных отношениях друг с другом.

Можно ли брать еду с чужой тарелки?

Представьте себе, что вы сидите в ресторане и спокойно ужинаете. Вдруг к столику подходит совершенно незнакомый человек, достает вилку, подцепляет с вашей тарелки кусок мяса и невозмутимо его съедает. Наверняка вы растеряетесь от подобной наглости, и едва ли у вас возникнет желание пригласить незнакомца разделить с вами трапезу. Теперь вообразите, что в том же ресторане вы ужинаете в кругу своей семьи и ваш сын или сестра лезут к вам в тарелку своей вилкой и «воруют» у вас самый лакомый кусок. Скорее всего, вы отреагируете на это абсолютно не так, как на поведение незнакомца. Разница заключается в том, что с членами семьи вы находитесь в очень близких отношениях, а в семье подобное поведение считается приемлемым. Таким образом, брать еду с чужой тарелки – очень дружелюбный сигнал, и если он допустим, то говорит об очень тесных отношениях между двумя людьми.

Эмоциональные жесты

Интенсивность и выразительность жестов, которыми пользуются люди в повседневной жизни, зависит от принадлежности к определенной культуре, но и в пределах одного общества люди отличаются друг от друга эмоциональностью и склонностью к экспрессии. Одни люди от природы более эмоциональны, чем другие, даже если принадлежат к кругу, где принято вести себя сдержанно. Тем не менее люди, которые нравятся друг другу, склонны прибегать в общении к более экспрессивной жестикуляции. Оживленная жестикуляция свидетельствует об интересе к тому, что говорит собеседник, и фокусирует на нем внимание.

Говорящий может подчеркнуть смысл сказанного энергичным движением руки сверху вниз в конце предложения или выказать откровенность и искренность, показав собеседнику открытые ладони. Экспрессивная жестикуляция придает выразительность вербальной коммуникации и поддерживает взаимный интерес.

Вы можете побуждать говорящего к продолжению рассказа (чем завоеуете еще больше симпатии с его стороны) поощрительными движениями головы, кивками, улыбкой, демонстрацией повышенного внимания (например, подаваясь вперед по направлению к собеседнику, склоняя голову набок, выказывая пристальное внимание к тому, что он говорит). Помните, однако, что невербальные сигналы могут предупреждать и о дискомфорте, неодобрении или отсутствии интереса.

Кивки

Один из эффективных способов показать собеседнику, что вам интересно его слушать и вы ждете продолжения, – это кивать головой. Этот жест говорит человеку, что он может продолжать. Двойной кивок предлагает ему ускорить темп изложения. Несколько кивков подряд или один медленный кивок – это сигнал сделать паузу. Слишком частое кивание заставляет собеседника реагировать. Быстрый кивок посылает говорящему невербальный сигнал о том, что с ответом надо поторопиться, обычно потому что слушатель сам хочет что-то сказать или теряет интерес. Излишне энергичные кивки могут быть восприняты как грубость или стремление завладеть инициативой в разговоре. Этот жест переводит внимание с говорящего на слушателя, что явно нарушает золотое правило дружбы, обсуждением которого мы займемся в следующей главе. При правильном использовании кивки позволяют говорящему полнее и адекватнее изложить свои мысли. Если вы корректно делаете это, то собеседник сочтет вас хорошим слушателем и проникнется к вам симпатией.

Вербальное побуждение

Вербальное побуждение усиливает впечатление от кивков и подталкивает говорящего продолжать свою речь. Побуждают обычно короткими фразами или междометиями, такими как «понятно», «продолжайте», «м-м-м», «угу». Это подсказывает собеседнику, что вы не только слушаете его, но и сразу же оцениваете сказанное и словесно подтверждаете свою оценку.

Сосредоточенное внимание

Ни в коем случае не реагируйте на посторонние сигналы, отвлекающие ваше внимание от собеседника. У него должно сложиться впечатление, что для вас очень важно услышать то, что он говорит. Это впечатление рассеется как дым, если во время разговора вы будете отвечать на звонки по сотовому телефону, заставляя его прерываться и ждать. Если у вас зазвонил телефон, подавите желание ответить на звонок. Конечно, по неизвестным науке причинам люди испытывают почти непреодолимое стремление сделать это. Но это отнюдь не означает, что вы должны непременно ответить на вызов. Телефонные звонки редко бывают экстренными. Если тот, кто звонит, не оставляет сообщения, значит, никакой срочности на самом деле нет. Если же сообщение оставлено, то вы сможете прослушать его через несколько минут, когда собеседник закончит говорить. Даже в современном суетливом высокотехнологичном мире ответ на телефонный звонок во время разговора считается нарушением правил приличия и признаком неуважения к собеседнику.

Лучше всего достать телефон из кармана или сумочки и переадресовать звонок на головную почту, вернуть телефон на место и тотчас снова продолжить слушать. Этим вы покажете собеседнику, что разговор с ним для вас важнее телефонного звонка. Кроме того, произведете на него хорошее впечатление, а значит, быстрее продвинетесь в развитии ваших отношений.

Семь советов официантам: как получать большие чаевые

Завоевать симпатию человека, пусть даже на время единственной встречи, очень полезно. Так вам будет легче улаживать возможные конфликты и рассчитывать на помощь (даже со стороны тех, кто не обязан этого делать). Ну а если вы официант, то завоевание симпатии клиента позволит рассчитывать на более щедрые чаевые. Главное – создать такую атмосферу расположения и доверия, чтобы клиент захотел отблагодарить вас за превосходное обслуживание.

Совет 1 (для официанток): используйте легкое прикосновение

Согласно исследованиям, официантки (но не официанты!), слегка прикасающиеся к плечам, рукам или кистям клиентов (неважно, мужчин или женщин), получают более щедрые чаевые, чем если они этого не делают. Кстати, мужчина, к которому прикоснулась официантка, выпивает больше спиртного, чем тот, к кому никто не прикасался, а значит, и чаевых дает больше. Прикосновение, если оно правильно истолковано, вызывает расположение и стремление вознаградить официантку.

Но будьте осторожны: неуместное прикосновение приводит к негативным последствиям, если оно воспринимается как заигрывание или покровительственный жест. Само собой, это обязательно скажется на размере чаевых. Официанткам следует проявлять осмотрительность, прикасаясь к мужчинам, пришедшим в ресторан с дамами. Такое поведение может дать повод для ревности.

Совет 2 (для официанток): носите в волосах украшение

Официантки, у которых в волосах есть украшение (например, венок из живых или искусственных цветов, заколка или беретик), получают более щедрые чаевые и от мужчин, и от женщин. Объясняется это, видимо, тем, что украшение в волосах делает официантку привлекательнее и располагает клиентов не скупиться. Интересно отметить, что размер чаевых официантов-мужчин не зависит от внешней привлекательности.

Переходим к самой щекотливой теме. Согласно результатам исследований, красивые официантки получают на чай больше, чем их менее красивые коллеги, независимо от качества обслуживания. Официанткам с пышным бюстом дают более щедрые чаевые, так же как блондинкам и миниатюрным девушкам. Официантки с макияжем получают на чай больше, чем их подруги по цеху без косметики – но только от мужчин. Такова правда жизни, и хватит об этом.

Совет 3 (для официантов обоего пола): представьтесь по имени

Представившиеся по имени официанты имеют больше чаевых. Такой прием позволяет им выглядеть гораздо дружелюбнее и симпатичнее. В среднем официанты, которые представляются клиентам, получают на два доллара больше, чем остальные их коллеги. При этом мало просто назвать свое имя, надо сделать это с широкой улыбкой, говорящей о дружеском расположении и готовности к личному контакту, которые тоже увеличивают сумму чаевых.

Совет 4 (для официантов обоего пола): обменивайтесь любезностями

Когда люди получают что-нибудь от других, им хочется отплатить тем же. Клиенты, получающие от официанта какой-нибудь приятный пустячок, отвечают на это более щедрыми чаевыми. Добиться этого можно разными способами, хотя иногда достаточно написать «Спасибо!» на обратной стороне чека.

Обмен любезностями бывает и более изощренным. Например, перед тем как заказ будет готов, можно подойти к посетителю и сказать, что блюдо было приготовлено недостаточно хорошо для вашего заведения, поэтому вы вернули его на кухню для устранения недостатков. Потом извинитесь за задержку и подайте блюдо, которое как раз будет готово к этому времени. Человек сочтет это любезностью с вашей стороны, хотя ничего подобного, собственно говоря, не было. Тем не менее благодарность вам обеспечена. Этим приемом следует пользоваться с осторожностью, чтобы не дискредитировать ресторан в глазах гостя. Совместить приятное с полезным можно, если вместе с чеком принести клиенту конфетку.

Совет 5 (для официантов обоего пола): повторите вслух заказ

Обычно людям нравятся те, кто похож на них. Когда вы повторяете вслух заказ, клиент подсознательно чувствует, что вы такой же человек, как и он. Хорошо понимающие друг друга люди в разговоре, как правило, копируют жесты и речь друг друга. Повторяя заказ, вы заставляете клиента проникнуться к вам симпатией, а значит, оставить больше денег на чай.

Совет 6 (для официантов обоего пола): обслуживайте безупречно

Залог высоких чаевых – безупречное обслуживание. поприветствуйте посетителя ресторана теплой дружеской улыбкой, представьтесь, повторите вслух его заказ, доливайте вино в бокалы, не дожидаясь, пока вас об этом попросят, и периодически справляйтесь, все ли в порядке и не нужно ли чего-нибудь еще. Клиенты попадают разные, поэтому вам придется научиться быстро разбираться в их характерах. Одни любят, чтобы их баловали, другие требуют минимального обслуживания, а третьи просто хотят, чтобы их оставили в покое и позволили насладиться вкусным блюдом. Чем вернее окажется ваша оценка клиента, тем больше будут чаевые.

Совет 7: руководствуйтесь золотым правилом дружбы

Золотым правилом дружбы (см. [главу 3](#)) можно пользоваться в любой ситуации: «Сделай так, чтобы клиент нравился самому себе, и ты понравился ему». Чем больше посетителю нравится официант, тем больше чаевых он оставит.

Сигналы враждебности

Вспомните, о чем мы говорили в начале главы: свет светлячков может быть как дружелюбным сигналом для привлечения представителей противоположного пола, так и враждебным сигналом, служащим для отпугивания хищников. То же самое верно и в отношении каждого из нас. Мы все обладаем способностью посылать окружающим как дружелюбные, так и враждебные невербальные сигналы. Очевидно, что в книге, посвященной тому, как вызывать симпатию у окружающих, читатель надеется найти наставление о том, как научиться посылать сигналы дружелюбности и перестать подавать сигналы враждебности. Трудность (которую лучше всех осознают студенты с сердитым городским видом), однако, заключается, в том, что мы не всегда понимаем, что посылаем окружающим враждебные сигналы. Если ваша цель – заставить незнакомых людей увидеть в вас потенциального друга (неважно, для краткого знакомства или долгой дружбы), вам нужно придерживаться тактики светлячков (в том, что касается подачи невербальных сигналов). Иными словами, придется учиться показывать всем ваши намерения и располагать людей. Итак, враждебные сигналы – это то, что вы не хотите ни посылать окружающим, ни получать в ответ, особенно если имеете дело с незнакомцами.

Если вас преследуют трудности в завязывании дружеских отношений, то, возможно, вам стоит присмотреться к своим жестам и выражению лица, чтобы понять, не посылаете ли вы, сами того не желая, враждебные невербальные сигналы. Перечислим их.

Долгий пристальный взгляд

Зрительный контакт наряду с другими дружелюбными сигналами может оказать положительное воздействие на обе стороны, если длится не более одной секунды. Как уже было сказано, прямой взгляд в глаза продолжительностью дольше секунды часто воспринимается как проявление агрессии и превращает это средство невербальной коммуникации во враждебный посыл. Человеческий мозг воспринимает такой взгляд как поведение хищника и включает защиту, резко обрывая зрительный контакт.

Оценивающий взгляд

Обычно это взгляд, которым один человек окидывает другого с головы до ног. Такой невербальный сигнал рассматривается как оскорбление, особенно если отношения еще не установились или даже не возникли. Это пример навязчивого поведения. Не стоит вести себя подобным образом, пока вы не заслужили права вторгаться в личное пространство другого человека, нарушить которое можно как физически, так и психологически. Вторжение в личное пространство взглядом иногда расценивается как более оскорбительное, нежели даже физическое. В некоторых случаях такое поведение может быть воспринято как угроза и (или) агрессия и вызвать защитную реакцию. Напротив, хорошо знакомый или близкий человек может расценить его как вполне приемлемый комплимент.

«Сканирование» жениха

Задолго до того, как сканирование тела стало необходимым, хотя и малоприятным ритуалом в аэропортах всего мира, оно применялось во всех случаях, когда требовалось оценить интересующего человека, для чего его окидывали оценивающим взглядом с головы до ног. Я применял этот прием всякий раз, когда в дверях появлялся очередной «жених» моей дочери.

Открывая дверь, я пристально смотрел в глаза молодому человеку, а затем не спеша окидывал его взглядом – от макушки до пяток. Осмотр я заканчивал суровым вопросом: «Что вам угодно?» В ответ молодой человек начинал что-то мямлить, заикаясь и запинаясь на каждом слове. Тогда я понимал, что мой сигнал дошел до адресата и был им правильно истолкован. Невербальный сигнал действовал лучше, чем любые словесные угрозы.

Разоблачение

На службе в ФБР мне приходилось инструктировать секретных агентов полиции. Я учил молодых офицеров вести себя так, чтобы избежать разоблачения. Именно такой невербальный сигнал, как взгляд, часто выдает агента. Как уже было сказано, вы должны заслужить право взглядом или физически вторгаться в личное пространство другого человека. Полицейские офицеры по долгу службы имеют право смотреть на предметы и людей так, как не имеют права смотреть другие люди. Случалось ли вам останавливаться перед светофором рядом с полицейским автомобилем? Наверное, вы украдкой заглядывали в машину. Если полицейский офицер, почувствовав ваш интерес, смотрел вам в глаза, то вы, по всей видимости, спешили прервать зрительный контакт и снова обращали внимание на дорогу, но не наоборот. Если полицейский останавливает вашу машину, то, заглядывая в нее, он смотрит вам прямо в глаза, не отводя взгляда. Скорее всего, это сделаете вы в надежде, что ваша остановка обойдется без последствий. Полицейский имеет право смотреть вам в глаза и осматривать машину в силу служебных полномочий. Вы не можете делать то же самое, не рискуя навлечь на себя неприятности.

Право заглядывать в запретные места – вот на чем чаще всего засыпаются секретные агенты полиции. Например, такой агент приходит в бар, где, по сведениям полиции, собираются наркоторговцы, чтобы, согласно заданию, завязать с ними знакомство и купить наркотики. Когда он входит в бар впервые, то по привычке медленно окидывает взглядом зал в поисках скрытых угроз, затем подходит к стойке и заказывает выпивку. Он чувствует себя вполне комфортно, заглядывая в глаза окружающим и вторгаясь в их личное пространство, поскольку, будучи офицером полиции, считает, что имеет на это полное право. Однако так, увы, не ведут себя обычные люди, которые впервые заходят в бар, особенно пользующийся сомнительной репутацией. Когда кто-либо входит в такой бар, он сразу направляется к стойке и делает заказ, не глядя по сторонам и не пытаясь наладить зрительный контакт. Усевшись за стойкой и получив в руки стакан, человек робко оглядывается, нерешительно изучая обстановку. Напротив, завсегдатаи бара уже получили право вторгаться в личное пространство других гостей, и, входя в зал, озираются в поисках друзей и знакомых. Преступники легко улавливают эти невербальные сигналы, потому что страх перед арестом заставляет их учиться прочитывать сигналы, посылаемые людьми.

Закатывание глаз

Закатывание глаз при виде другого человека считается враждебным знаком, который обрывает и делает невозможным дальнейшее взаимодействие. Этим вы сообщаете человеку, что считаете его поведение глупым или неприемлемым. Если, например, находясь в большой компании, вы слышите, как кто-то, по вашему мнению, говорит глупости, то можете в ответ театрально закатыть глаза. Если тот, кого это касается, заметит ваше движение, считайте, что позитивные взаимоотношения в будущем между вами невозможны. Впрочем, имеет значение, знакомы ли вы с этим человеком или нет.



Закатывание глаз

Наблюдение за закатыванием глаз

Наблюдать, как кто-то закатывает или округляет глаза на встречах и совещаниях, – очень увлекательное занятие, которое к тому же помогает понять, как люди относятся к разным высказываниям. Если они не разделяют мнения говорящего, то часто закатывают или округляют глаза, когда выступающий отворачивается или углубляется в свои записи. Этот невербальный сигнал позволяет сразу выявить несогласных.

Если, сказав что-то, вы вдруг увидели, как кто-то закатил глаза, обратите пристальное внимание на этого человека, чтобы впоследствии постараться убедить его в том, что ваше мнение заслуживает внимания. Помните: не стоит тратить силы на убеждение сторонников, которые и без того слушают вас, подавшись вперед, кивая и улыбаясь.

Прищуривание глаз

Этот сигнал не настолько враждебен, как другие, тем не менее и он может охладить межличностные отношения. Даже если человек прищурился от яркого света, его мимика может быть неверно истолкована.

Нахмуренные брови

Хмурить брови – еще один распространенный сигнал враждебности. За исключением случаев, когда человек напряженно о чем-то размышляет, нахмуренные брови свидетельствуют о неодобрении, неуверенности или гневе.



Нахмуренные брови

Напряжение мимической мускулатуры

Напряжение мышц челюстей, прищуренные глаза и нахмуренные брови – это целый комплекс невербальных сигналов враждебности, который заметен издалека и предупреждает о том, что тот, к кому вы собираетесь подойти, может угрожать вам. Подача таких сигналов затрудняет содержательное общение, особенно с малознакомым или незнакомым человеком. Напряжение мимической мускулатуры можно истолковать и неверно, потому что часто оно обусловлено чрезмерной нагрузкой на работе или домашними неурядицами. Человек просто не успевает сбросить напряжение, выходя на люди, и тогда новые, а порой и старые друзья, глядя на выражение его лица, на всякий случай настораживаются.

Агрессивная поза

Поза с широко расставленными ногами и руками на бедрах – угрожающая. Широко расставленные ноги опускают ниже центр тяжести тела и обычно говорят о том, что человек приготовился к нападению. Руки, упертые в бока, зрительно расширяют силуэт, эта поза предназначена для демонстрации превосходства и доминирования.

Сигнал атаки

Те, кто готов напасть, обычно демонстрируют такие невербальные сигналы, как сжатые кулаки и расставленные шире плеч ноги, придающие телу больше устойчивости. Данное положение опускает ниже центр тяжести и означает готовность к драке. Широко расставленные ноги и упертые в бока руки говорят о стремлении доминировать. Часто у разгневанного чело-

века раздуваются ноздри (что увеличивает поступление воздуха в легкие) и краснеет лицо. Очевидно, что эти враждебные сигналы настораживают и предупреждают о вероятной опасности. Человек готовится к возможной борьбе или бегству. В любом случае все они не располагают к дружеским отношениям.



Поза готовности к нападению

Оскорбительные жесты

Немало жестов носят вызывающий и оскорбительный характер и свидетельствуют об отказе устанавливать хорошие отношения. Некоторые из таких жестов универсальны, например поднятый вверх средний палец. Весьма сомнительно, что человек, желающий установить дружеские отношения с другим человеком, станет демонстрировать ему этот жест.

Любопытно, что жесты, абсолютно приемлемые в одной культуре, могут означать оскорбление и агрессию в других культурах и обществах. Невербальные сигналы так же, как и слова, в разных культурах воспринимаются по-разному. Если вы заметили, что кто-то негативно отреагировал на, казалось бы, безобидный жест с вашей стороны, подумайте, не оскорбили ли вы этого человека.

Сморщенный нос

Как и другие сигналы враждебности, сморщенный нос сообщает каждому, кто его видит, о вашем негативном отношении и о том, что к вам не стоит обращаться ни с какими предложениями.



Сморщенный нос

Одежда, аксессуары и другие предметы, надеваемые с одеждой

Старая поговорка гласит: «Что для одного человека пол, для другого – потолок». Это правило можно приложить и к особому невербальному сигналу (или целой совокупности сигналов) – вашему внешнему виду. Предположим, вы идете по улице в кожаной куртке, украшенной черепом и костями, на руках у вас густая татуировка, а на шее ожерелье из колючей проволоки. У тех, кто не знаком с вами лично, возникнет желание немедленно ретироваться. Весь ваш вид подает враждебный сигнал. Если же в таком же наряде вы явитесь на рок-концерт, ваша одежда и аксессуары будут приняты как дружественный сигнал. Следовательно, руководствуясь здравым смыслом, вам надо решить, как будет воспринят ваш внешний вид в конкретном окружении – как знак дружбы или вражды. Одно то, что кто-то одет не так, как вы, не означает, что вы абсолютно ему неинтересны, однако следует все же помнить поговорку «рыбак рыбака видит издалека», когда речь идет о взаимодействии людей, вкусы которых в одежде и украшениях разительно отличаются.

Однажды мой сын Брэдли, сам того не желая, преподал мне поучительный урок: как можно ошибиться, оценивая людей по одежде. В старших классах средней школы он достиг того этапа, когда подростки стремятся одеваться, как неотразимые мачо. Он тратил на наряды и украшения все деньги, которые зарабатывал после уроков. Как-то раз мы с ним отправились в магазин, где он хотел купить себе бумажник. Сын искал его в самых дорогих бутиках и наконец нашел подходящий экземпляр за 150 долларов. Я был в ужасе. Я достал из кармана и показал свой раскладной бумажник стоимостью 20 долларов (включая налог). «Нет, папа, – заявил мой сын, – такой кошелек мне не подходит. Можно носить дорогие костюмы, но все сразу поймут, что ты нищелюб, если ты достанешь из кармана складной бумажник за двадцать

долларов». Мой сын давно уже перерос эти привычки и теперь носит линялые джинсы и поношенные свитера, но преподанный им урок я помню до сих пор.

С тех пор я уделяю больше внимания мелочам. Теперь я присматриваюсь к числу стежков на швах рубашек: чем чаще стежки, тем дороже рубашка. Если человек носит дорогой костюм, но при этом у него дешевые часы, значит, он выдает себя за кого-то другого. Нечистые ботинки тоже говорят о пустой претенциозности. Люди, старающиеся произвести поверхностное впечатление, часто упускают из виду детали, которые раскрывают их истинное лицо.

Кто тот человек в маске?

Несмотря на то что маски обычно носят по необходимости (например, маска на лице у хирурга, закрывающая рот и нос), этот атрибут все же расценивается большинством людей как враждебный сигнал.

Ношение маски посылает настолько мощный враждебный сигнал, что один мой приятель решил носить ее для того, чтобы в переполненных нью-йоркских пригородных электричках вокруг него не толкались люди. Обычно он садился у окна, а рядом оставалось свободное место у прохода. Когда кто-нибудь приближался с намерением сесть, мой приятель поворачивал голову, чтобы видна была маска, и потенциальный сосед тотчас же отправлялся искать другое место или оставался стоять.

Однако на этом мой приятель не остановился. Если кто-то все же отваживался занять свободное место рядом, он принимался глухо ворчать и корчить рожи. Этого бывало достаточно, чтобы новый сосед покинул свое место. Если этот прием не срабатывал, приятель доставал из кармана пузырек с таблетками, извлекал одну, приподнимал маску и проглатывал таблетку. Очень немногие выдерживали это испытание и оставались сидеть на месте.

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.