

Хенрик Фексеус

Искусство манипуляции. Как читать мысли других людей и незаметно управлять ими



Хенрик Фексеус

Искусство манипуляции. Как читать мысли других людей и незаметно управлять ими.

Посвящается Эллиоту и Немо, моим детям, которые каждый день дают мне понять, как многому мне еще нужно учиться

Долго ли, коротко ли...

Предупреждение

Не стоит принимать все слишком серьезно!

Я сразу хочу прояснить один важный момент. Я не утверждаю, что все написанное в этой книге — правда. Она столь же субъективна, как и христианское учение, буддизм и теория Дарвина, поэтому воспринимайте ее как источник практических советов. Разные люди толкуют по-разному выражение лица и жесты — эти ключи к восприятию реальности. Каждый человек строит свою модель понимания мира, опираясь на религию, философию или научные данные. Кто-то не воспринимает психологию как науку, кто-то считает, что моя концепция слишком упрощенная. Я не требую, чтобы вы верили в то, чему я учу, и не утверждаю, что моя концепция — истина в последней инстанции. Я просто говорю: если вы будете использовать предложенные мной модели, вы получите любопытные результаты, а

ведь к этому вы и стремились, открывая эту книгу, — удовлетворить свое любопытство.

Глава первая

В которой мы узнаем, что такое «чтение мыслей», какие ошибки натворил Декарт и с чего начнется наше путешествие...

Чтение мыслей?! Раскрываем понятие

Я верю в возможность читать чужие мысли. Верю на сто процентов. В этом нет ничего сложного, для меня читать мысли чужих людей — это все равно что слушать, как они говорят. И я не вижу в этом никакой загадки. Читать мысли — так же, естественно, как есть или дышать. На самом деле мы все читаем мысли, только делаем это неосознанно. Кому-то это удастся лучше, кому-то хуже, кто-то пользуется этим талантом, кто-то нет. Но я уверен, все мы можем развивать эту природную способность. Мы знаем, что читаем мысли, знаем, как это делать, а значит, можем делать это лучше. Вот о чем эта книга. Но что я имею в виду под словами «читать мысли»? Что я имею в виду, когда говорю «мы делаем это каждый день неосознанно»? Что это такое на самом деле?

Для начала отмечу то, что не относится к процессу чтения мыслей в моем понимании. В психологии называют «чтением мыслей» (по-английски *mind reading*) явление, в результате которого столько супружеских пар оказываются на приеме у психотерапевта — это происходит, когда партнеры считают, что один должен знать мысли другого.

«Если он действительно меня любит, то должен понимать, что мне не хотелось идти на ту вечеринку. Ну и что, что я сказала „да“? Он должен был догадаться, что я не хочу».

Или:

«Ему на меня наплевать, раз он не понимает, что я чувствую».

Требовать от другого человека, чтобы он знал ваши мысли, — верх эгоцентризма. Не менее опасна и такая ситуация, в которой человек считает, что знает мысли другого, а в действительности лишь проецирует на его поведение свои собственные мысли.

«Нет, она меня возненавидит!»

Или:

«Она так улыбается, словно натворила глупостей. Как я и думал!»

Такое проецирование часто называют «ошибкой Отелло», и в этой книге мы не будем его рассматривать.

Ошибка Декарта

Чтобы понять процесс «чтения мыслей» и его принципы, нужно сначала определить одну важную концепцию. Философ, математик и ученый Рене Декарт, этот гигант мысли XVII века, был автором революционных преобразований в области математики и западноевропейской философской мысли — преобразований, которые мы используем до сих пор. Декарт умер в 1650 году в результате воспаления легких в Стокгольме, куда прибыл по приглашению королевы Кристины. У Декарта была привычка, свойственная всем французским философам: работать в своей теплой и мягкой постели. Холодный каменный пол шведского замка оказался для его здоровья роковым испытанием. Среди целого ряда умных мыслей у Декарта встречается немало ошибок. Незадолго до смерти он заявил, что тело и разум суть вещи различные, не связанные между собой. Казалось бы, не может быть ничего глупее этого заявления, но он еще раньше умудрился сказать: «*Cogito ergo sum*» («Я мыслю, значит, я существую») ? изречение столь же нелепое, как и вся его вера в то, что человек состоит из двух субстанций, физической и духовной.

Конечно, и в то время были люди, понимавшие, что Декарт сделал ошибку, но их

робкие голоса утонули в бурном ликовании по поводу «гениальности» ученого. Только в наше время биологи и психологи смогли доказать прямо противоположное: что наше тело и наш мозг неотделимы друг от друга. Но, несмотря на научно обоснованные факты, мы по-прежнему верим в глупости, изреченные Декартом. Большинство из нас, часто неосознанно, проводит невидимую границу между телом и разумом. Чтобы понять содержание этой книги, вам придется смириться с тем фактом, что разум и тело человека — единое целое, как ни трудно в это поверить.

Это научно доказанный факт.

Любая ваша мысль находит физическое выражение в вашем теле. Мысль создает электрический импульс в клетках мозга, которые посылают друг другу сигналы. Каждый сигнал имеет свои отличия. Например, если эта мысль уже приходила вам в голову, сигнал будет знакомым и просто повторным. Новая мысль задействует новое созвездие клеток мозга, что, в свою очередь, может спровоцировать выделение гормонов в теле или воздействовать на вегетативную нервную систему организма, которая управляет дыхательными процессами, размером зрачков, кровообращением, потоотделением и т. п.

Все мысли, так или иначе, влияют на организм. Иногда это влияние ярко выражено, иногда едва заметно. Например, когда вам страшно, у вас возникает сухость во рту, а кровь приливает к мышцам ног, чтобы вы могли как можно быстрее спастись бегством. Если же при виде кассира в супермаркете в вашей голове возникают эротические фантазии, вы тут же почувствуете возбуждение в теле. Даже если физическую реакцию трудно заметить, она всегда присутствует. Вот почему, судя по внешнему виду, мы можем определить, как человек себя чувствует, что он думает и чего боится. Развивая свои наблюдательские способности, вы сможете увидеть то, на что раньше просто не обращали внимания.

Душа и тело

Каждая наша мысль отражается на нашем организме. Точно так же как и все, происходящее в нашем теле, находит отражение в наших мыслях. Не верите? Тогда убедитесь сами, проделав это несложное упражнение.

Крепко сожмите зубы. •

Нахмурьте брови. •

Смотрите в одну точку перед собой. •

Будьте в этом положении 10 секунд. • Буквально через несколько секунд вы почувствуете, что злитесь. Почему? То, что вы сейчас проделали, обычно само собой происходит с человеком, который злится. Чувства не в голове, нет. Как и наши мысли, чувства рождаются в теле. Задействуйте мышцы, связанные с эмоциями, — и вы активизируете чувства, начнете умственный процесс, который, в свою очередь, окажет влияние опять же на ваше тело. В этом случае речь идет о вегетативной нервной системе. Возможно, вы не заметили, что за время этого упражнения ваш пульс участился на 10—15 ударов, кровь прилила к рукам, отчего они стали теплее и в них появилось легкое покалывание. Как это получилось? Проделав упражнение, вы сообщили вашей нервной системе, что сердиты. Voil?! Она тут же отреагировала должным образом.

Принцип работает в обоих направлениях. Если подумать, в этом нет ничего удивительного, все просто и логично. Думая, мы влияем на наше тело. Действуя, мы влияем на наши мысли. Если вам по-прежнему это кажется странным, возможно, дело в том, что вы под телом понимаете физический объект, а под мыслью — процесс, тогда как и наше тело, и наши мысли представляют собой один единый биологический процесс. Поверьте мне, Декарт ошибался!

Неосознанное и бессознательное

Как я уже сказал, наше тело и наш разум взаимодействуют, более того, они представляют собой одно целое. Осознав этот факт, мы еще на несколько шагов приблизились к тому, чтобы научиться читать мысли других людей. А для этого нужно, прежде всего, научиться наблюдать за другими людьми и замечать даже незначительные физические реакции. В моем понимании читать мысли — это значит видеть физическое отражение процессов, происходящих внутри человека. Какие-то его характеристики остаются неизменными (сложение, осанка, тембр голоса), но многое меняется в процессе разговора — та система переменных лингвистических знаков (телодвижения, жесты, взгляд, интонации и темп речи), которые мы называем невербальной коммуникацией¹.

Трудно поверить, но большая часть коммуникаций между двумя людьми происходит без слов. Слова составляют только 10 процентов по отношению ко всему процессу общения, остальные 90 процентов — это язык жестов и интонации голоса. Парадокс заключается в том, что мы по-прежнему обращаем внимание в основном на то, что именно нам сказали и в каких выражениях, а не на то, как это было сказано. Говоря иначе, невербальная коммуникация часто не осознается людьми и воспринимается так же неосознанно.

«Как же так?» — спросите вы. Разве можно общаться, не осознавая этого? Естественно, можно. При разговоре мы сосредотачиваем все наше внимание на словах. Мы не приглядываемся к тому, как движутся зрачки собеседника, как меняется выражение его лица, какие жесты он совершает. Только в исключительных случаях очевидные признаки (например, злости: сжатые кулаки, нахмуренные брови) просто невозможно не заметить. Сам того не осознавая, человек все время получает разную информацию (скрытые предложения, намеки, вопросы, пожелания), но не обращает на нее внимания, а потому просто не может ею воспользоваться, а ведь вся она прямоиком отправляется в ту часть мозга, где хранятся его бессознательные страхи, предрассудки, неосознанные представления о мире, которые в будущем могут сыграть злую шутку с его подсознанием.

Пора заметить, что человек общается всем телом, а не только словами. Каждый жест, каждое движение глаз или изменение в голосе — это сообщение для его собеседника. Мозг воспринимает все эти сигналы (тон, запахи, жесты, слова), преобразовывает их в невербальные, неосознанные сообщения, из которых и формируется ответное поведение. Часто человек, сам того не осознавая, дает неожиданные и нелогичные ответы — прямо противоположные тем, которых ждет от него собеседник. На самом деле это работа подсознания. Вот почему мы в состоянии понять, что любезный на словах человек на самом деле нас недолюбливает — наше подсознание воспринимает враждебные сигналы.

Но система, которая называется подсознанием, перерабатывает так много информации, так много должна принять и понять, что неудивительно, когда она стимулирует ошибочные выводы. Человек просто физически не может видеть все, различить все нюансы и истолковывать все сигналы, и это приводит его к недопониманию и неверным суждениям. Чтобы избавить вас от лишних опасений, на помощь вам всегда придет эта книга.

Вы уже умеете это делать, но нет предела совершенству

Давайте посмотрим, что мы делаем (осознанно или нет) в процессе общения друг с другом. Чтобы научиться читать мысли, необходимо правильно истолковывать сигналы, которые неосознанно посылают окружающие, и контролировать свои собственные, чтобы избежать недопонимания. Качество общения зависит от вашего выбора тех лингвистических знаков, которые легче всего поймет и сможет правильно истолковать ваш собеседник. Но высшим пилотажем будет умение посылать сигналы, которые будут настраивать людей на то, чтобы идти в указанном вами направлении и желать того, чего вы от них хотите. Вам кажется это аморальным? Но вы уже делаете это. Неосознанно. Разница только в том, что

¹ Невербальная коммуникация (non-verbal communication) — слабо уловимый, но важный язык тела, например изменение цвета кожи, ширины зрачка, глотания. — Примеч. ред.

сейчас вы не знаете, какие именно сигналы посылаете и как они влияют на ваше окружение.

Настала пора это изменить. И я могу вам в этом помочь. В этой книге в доступной форме изложены все те знания, которые вы сможете легко применить на практике в достижении ваших целей. Я только что приобрел в «Икее» двухэтажную кровать для моих детей. Если бы в придачу к ней мне вручили одиннадцатистраничную инструкцию, где бы на первых десяти страницах рассказывалось, как чудесно иметь кровать, а на одиннадцатой было бы: «У вас есть все, чтобы собрать кровать! Смело приступайте и не забудьте матрас», — я бы расстроился и с отверткой в руках полез бы на первого попавшегося мне сотрудника «Икеи». К сожалению, большинство книг именно такие, как эта воображаемая инструкция. На протяжении всей книги автор обещает рассказать, как нужно делать, чтобы достичь результата, но так ничему и не учит читателя. Мы по-прежнему не знаем, что именно надо делать, чтобы стать лучше, чем мы есть. Надеюсь, моя книга — другая, потому что я поставил цель сделать ее столь же простой и практичной, как инструкция к мебели из «Икеи». Прочитав книгу до конца, вы поймете, что я имею в виду. Вы сможете сами опробовать разные методы чтения мыслей и собрать свою модель коммуникации (и отвертка вам не понадобится).

И последнее: все, что содержится в этой книге, придумано не мной. Все это придумали до меня такие гиганты мысли, как Милтон Х. Эриксон, Ричард Бэндлер и Джон Гриндер, Десмонд Моррис и Пол Экман, Эрнест Дихтер, Венс Пеккард, Уильям Сарджент, Филипп Зимбардо, Уильям Джеймс и другие. Без них этой книги бы не было.

Начнем!

Глава вторая

В которой вы учитесь говорить по-английски, ездить на велосипеде и заводить друзей, не сказав ни единого слова.

Раппорт

Что это такое и зачем оно нужно

Учиться понимать мысли других людей, прежде всего, нужно, чтобы создавать раппорт (франц. rapport). Понятие это не имеет никакого отношения ни к военному слову «рапорт», ни к журналистскому репортажу. Раппорт — это международный общепринятый термин², использующийся при описании невербальной коммуникации, которым мы будем пользоваться. Мы устанавливаем раппорт при общении с людьми независимо от того, дружеское это общение или деловое, презентация нового проекта или флирт с симпатичной кассиршей в супермаркете. Во всех этих случаях для достижения успеха нам необходимо установить раппорт.

Французское слово «rapport» происходит от «rapprochement», что в переводе означает «создание (воссоздание) гармонии и дружелюбности в отношениях». Другими словами, установить раппорт — это значит создать доверительные отношения с другим человеком, поощрять его сотрудничать с нами, сочувствовать нам, сопереживать и делиться своими мыслями. Полезный навык, не правда ли?

Раппорт — основа хорошей коммуникации, во всяком случае, если вы хотите, чтобы к вашим словам прислушивались. Если вы хотите передать другому лицу сообщение или просьбу (даже если этот другой — ваш ребенок, которого вы просите разгрузить посудомоечную машину), не установив прежде раппорт, то можете не рассчитывать на то, что вас услышат. Раппорт — это гарантия хороших отношений (не исключая любовных), без

² Раппорт — погружение в мир другого человека; осторожное зеркальное отражение физиологии, а также невербальных и языковых паттернов. — Примеч. ред.

нее даже не пытайтесь начинать флирт — все равно ничего не получится.

Мы все время пытаемся установить раппорт с окружающими нас людьми, и нам это то удается, то нет. Изучив удачные случаи, мы можем научиться устанавливать раппорт даже с людьми, настроенными против нас. Как это ни парадоксально, но чаще всего наши карьера, будущее и даже личная жизнь зависят именно от людей, которые нас недолюбливают. Разве не чудесно было бы, если бы главный босс хоть раз в жизни понял, что именно вы имеете в виду и в чем заключается ваше предложение, и начал бы испытывать к вам хоть чуточку уважения.

«Какое же отношение имеет раппорт к чтению мыслей?» — спросите вы. Самое непосредственное. Наблюдая за людьми и создавая раппорт, вы учитесь видеть больше: как они думают, как смотрят на мир, что чувствуют. Именно в этот момент и начинается чтение мыслей.

Основное правило установления раппорта

Вы удивитесь, узнав, какое оно простое. Не спешите смеяться: это правило базируется на глубоком понимании того, как функционирует человек. Итак, главное правило создания раппорта: необходимо подстраиваться под коммуникацию, которую осуществляет ваш собеседник. Тот, кто работал в области рекламы, знает, что в ней правила игры всегда определяет конечный потребитель. То же самое присутствует и в коммуникации, и сейчас мы рассмотрим это подробнее.

Подстраиваясь под другого человека, вы приобретаете сразу два преимущества. Во-первых, вашему собеседнику легче понять, о чем вы говорите, потому что вы владеете языком аналогичной невербальной коммуникации. Его подсознание не пытается перевести ваши сигналы на понятийные символы, потому что вы оба уже говорите на одном языке. Собеседнику больше не надо «фильтровать» информацию, поступающую от вас, а это значит, что риск недопонимания близится к нулю.

Второе преимущество заключается в том, что собеседник начинает испытывать к вам симпатию. Это легко объясняется: подстраиваясь под вид коммуникации другого человека, вы тем самым демонстрируете, что вы похожи на него (или на нее). А людям нравятся те, кто похож на них. Кого мы любим больше всего на свете? Правильно, себя самого. А кого еще мы любим, кроме себя? Тех, кто похож на нас. Мы хотим общаться с людьми, похожими на нас, которые смотрят на мир нашими глазами, которым нравятся те же вещи, что и нам. Исследования показывают, что мы принимаем на работу людей, похожих на нас по характеру. Мы выбираем в близкие друзья людей, с которыми нам так же комфортно, как с самим собой.

Здесь пора сделать небольшое отступление. Советуя подстраиваться под собеседника в начале общения, я не призываю вас забыть о собственной личности. Люди в той или иной мере должны подстраиваться друг под друга, но без ущерба для собственной личности. Нужно забыть об эгоизме и первым проявить инициативу (подстроиться), ведь это вы сознаете, зачем вам нужны хорошие отношения с данным человеком, а не он (она). Это такой же вежливый жест, как говорить с иностранцем на английском языке, а не на русском. Именно вы выбираете более удобный для собеседника способ коммуникации. Отзеркаливая³ собеседника (повторяя его движения, копируя его), вы как бы присоединяетесь к его мыслям и чувствам. Говоря с иностранцем по-английски, вы сообщаете ему: «Я такой же, как ты. Ты можешь на меня положиться. Я тебя понимаю».

Установив раппорт, можно постепенно менять свое поведение, чтобы вызвать соответствующие изменения в поведении собеседника. Теперь нет нужды рабски следовать за другим человеком — он сам с удовольствием последует за вами. Так функционирует хороший раппорт. Мы по очереди подстраиваемся друг под друга, говоря научным языком,

³ Отзеркаливание (mirroring) — подстройка к поведению человека для установления раппорта. — Примеч. ред.

осуществляем присоединение⁴ и ведение⁵.

Вы сами увидите, что общение на английском языке с иностранцем будет более легким, чем на вашем родном

Тот, с кем вам удалось установить раппорт, более восприимчив к вашим идеям и предложениям. В этом нет ничего удивительного, вы ведь сами всегда заодно с тем, кто вам нравится.

Когда раппорт установлен, человек, которому вы нравитесь, будет прислушиваться к вашим словам и соглашаться с ними, удивляясь, как это вам удалось прочесть его собственные мысли. Быть против вас для него будет равносильно тому, чтобы быть против себя самого.

Установив раппорт, вы можете начинать манипулировать собеседником. Ваша цель — привести его в такое настроение, когда он будет наиболее позитивно настроен ко всем вашим идеям и предложениям. Говоря «манипулировать», я не имею в виду ничего плохого. Речь идет только о подготовке человека к принятию нужного вам решения, а не о команде или приказе. Ничто не заставит человека принять ваше предложение, если он настроен резко против него, зато при установленном раппорте он продолжит испытывать к вам симпатию, тогда как при отсутствии раппорта он мог бы вас и невзлюбить. Нет, мы никем не управляем, никого не обманываем, не программируем на свои идеи или взгляды. Мы лишь создаем отношения, позитивные для всех участников, в рамках которых мы можем осуществлять коммуникацию на одном языке и добиваться выгодных для всех сторон условий. Наша цель — сделать так, чтобы собеседник мог оценить все плюсы нашего предложения и принять правильное решение. И добиваемся мы этого, используя тембр голоса и язык тела.

Почему раппорт работает? Если я, как ты, то я тебе понравлюсь. А если я тебе понравлюсь, ты захочешь быть со мной заодно.

Когда нужен раппорт

Никогда не поздно установить раппорт. Например, у вас очень плохие отношения с кем-то, и вы хотите это исправить. Начните устанавливать раппорт при вашей следующей встрече. Конечно, за один раз трудно изменить ситуацию, но, продолжая попытки при каждой новой встрече, вы скоро начнете замечать перемены к лучшему. Конечно, есть люди, с которыми практически невозможно установить раппорт и с которыми вы не захотите иметь никаких отношений. Такое тоже бывает, и это нормально. Необязательно устанавливать раппорт со всеми. Я уже называл несколько ситуаций, когда нужно устанавливать раппорт, и вот еще примеры:

когда вы хотите улучшить отношения с вашим партне-• рам (и наконец понять, что именно он/она пытался сказать вам все эти годы); когда вы хотите вернуть себе уважение ваших детей • (которое утратили); когда вы контактируете с властями;• когда вы сталкиваетесь с людьми, от которых вы зави-• сите, людьми, которые могут доставить вам неприятности, например, на работе, в банке или на почте; когда вам звонят по телефону и предлагают что-то ку-• пить (здесь речь, скорее, идет об антираппорте); когда вы идете на

4 Присоединение (matching) — тонкая реакция на один или несколько следующих признаков: выражение лица, позу, жесты, глазные ключи доступа, интонацию, скорость речи и высоту голоса, предикаты. — Примеч. ред.

5 Ведение (leading) — установление раппорта с другим человеком, а затем изменение собственного поведения, которому должен последовать другой. — Примеч. ред. языке, и вы очень скоро найдете взаимопонимание. Попробуйте упорно говорить с англичанином на русском, и он начнет испытывать к вам явную антипатию. Зато, когда раппорт уже установлен, иностранец не будет против того, чтобы попробовать общаться с вами на своем корявом русском.

собеседование по работе. •

На работе вообще очень важно уметь устанавливать раппорт. Американский эксперт по деятельности организации Элайна Цукер говорит:

«Вам приходится постоянно бороться за ресурсы, часто с вашими собственными коллегами. При этом вам просто необходимо иметь хорошие отношения с ключевыми фигурами, отвечающими за распределение ресурсов.

Чтобы добиться успехов на руководящей должности, вам необходимо быть открытым и доброжелательным собеседником. Начальник, который „гнет свою линию“, не слушая никого вокруг, рискует оттолкнуть от себя как подчиненных, так и других руководителей. Сегодня от начальников требуют грамотного управления людьми, а без раппорта это осуществить невозможно.

Чтобы продавать инновационные и креативные решения, нужно в первую очередь быть хорошим коммуникатором. Какими бы хорошими ни были ваши идеи, они не пригодятся, если вы не умеете убеждать людей.

Обычно на работе у вас есть люди ниже вас по служебной лестнице и выше вас. В обоих случаях вам будет полезно установить раппорт, чтобы добиться поставленной цели.

В горизонтальных организациях у вас больше ответственности, чем реальной власти, и залог успеха в них — сотрудничество между коллегами. Вот тут вам и пригодится раппорт.

Ваши таланты, ваш профессиональный опыт, ваши навыки — все это ничто по сравнению с вашей способностью к установлению раппорта. Ситуация на рынке труда сегодня меняется каждый день. В любую минуту вам могут предложить новую интересную работу, но никому не нужен эксперт, не умеющий общаться».

Вы это уже умеете. Помните, что вы неосознанно уже пользуетесь многими из методов, о которых я рассказываю, просто вы этого не замечаете. И наверняка вы можете делать это лучше, нужно только вытащить на свет скрытые способности и шлифовать их, пока они не засверкают, как драгоценные камни. После этого вы можете снова вернуть их в область подсознательного. Вот почему вам не нужно бояться избыточной информации в этой книге: вы уже почти все умеете, вам просто нужно немного потренироваться. Я предлагаю делать это по следующей схеме.

Первый этап: неосознанное незнание.

Классический пример: велосипед. «Я не умею ездить на велосипеде и не знаю, что это такое — ездить на велосипеде».

Второй этап: осознанное незнание.

«Я не умею ездить на велосипеде, но я знаю, что это такое, и знаю, что я это не умею».

Третий этап: осознанное знание.

«Я умею ездить на велосипеде, но мне нужно сконцентрироваться».

Четвертый этап: неосознанное знание.

«Я умею ездить на велосипеде и делаю это с легкостью».

Настоящее обучение начинается на четвертом этапе, где вы как раз и находитесь. Но нам придется вернуться на шаг назад, чтобы отточить имеющиеся навыки и приобрести новые. Вам нужно снова пройти путь от третьего этапа к четвертому. И у вас есть время. Постепенно вы доведете упражнения до автоматизма, то есть перейдете на четвертый этап. Не пытайтесь делать все сразу. Вдумчиво и не спеша работайте над собой. Наслаждайтесь процессом! Учитесь новому! Уверяю вас, вам понравится, как только вы поймете, насколько это легко и интересно!

Глава третья

Которая содержит разные методы, с их помощью вы сможете добиться желаемого.

Раппорт на практике Используйте неосознанную коммуникацию сознательно

Сделайте глубокий вдох. Из этой главы и из последующих вы получите столько информации в виде фактов, методов и техник установления раппорта, что у вас может голова пойти кругом. Вы узнаете обо всем, что вам может понадобиться, от языка тела до взглядов на жизнь. Разумеется, все это вы должны будете применить на практике, и чем раньше вы начнете, тем лучше. Но только без спешки: делайте упражнение в том ритме, в котором вам удобно.

Не стоит бояться быть «пойманным на месте преступления» при попытке установления раппорта. Уверяю, никто не будет возражать против общения с приятным и любезным собеседником, который мыслит точно так же. Помните, никто из вашего окружения, скорее всего, не заметит, чем вы там занимаетесь тайком.

Двигайте телом! Как пользоваться языком тела

Я уже говорил, что мы создаем раппорт, подстраиваясь под собеседника. Мы делаем это несколькими способами. В первую очередь, отзеркаливая движения собеседника, то есть используя язык тела. Мне самому не нравится выражение «язык тела». Слово «язык» вызывает ассоциации с тем, что можно выучить по учебникам и словарям. Конечно, существуют учебники языка тела. В них вы можете прочесть, что отставленный в сторону мизинец означает вот это, а постукивание левой ногой — вот то. К сожалению, все не так просто, как кажется. Наши жесты означают разные вещи в разных ситуациях. Например, вы наверняка слышали, что сложенные на груди руки означают «сомнение/недоверие», но при этом полностью игнорируется контекст, в котором человек производит это действие.

Вы и сами наверняка думали, что собеседник, скрещивая руки на груди, тем самым демонстрирует, как он зол. Но возможно, ему в этот момент было холодно, и он скрестил руки, чтобы согреться. Или ему просто было удобнее стоять со скрещенными на груди руками. Чтобы узнать истинные мысли человека, недостаточно скрещенных рук, нужно искать другие сигналы. Напряжен он или расслаблен? Какое у него выражение лица? Холодно или тепло в комнате? Спорили вы до этого момента или мирно беседовали?

Вот почему мне не нравится словосочетание «язык тела». Я бы заменил его другим понятием, например «коммуникации тела», хотя это и звучит немного неуклюже. Но не буду перегружать и без того перегруженный терминами словарь психологов и воспользуюсь тем, что есть. Только давайте договоримся: термин «язык тела» подразумевает гораздо больше, чем просто скрещенные руки или отставленный в сторону мизинец.

Отзеркаливание и присоединение

Как пользоваться языком тела для установления раппорта? Все очень просто: нужно повторять, вы должны стать эхом вашего собеседника. Как? Внимательно наблюдать за собеседником: как он держит спину, как у него сложены руки и т. д., — и делать то же самое. Если человек двигает одной рукой, вы повторяете движение. Делать это можно двумя способами, которые называются присоединение (мэтчинг, от англ. *match* — совпадать) и отзеркаливание. Часто оба способа называют присоединением, поскольку действие они имеют одинаковое. Вы можете выбрать способ в зависимости от поведения собеседника. Если собеседник двигает правой рукой, вы тоже двигаете правую руку — это присоединение,

его удобно использовать, когда вы находитесь в непосредственной близости от вашего собеседника, например сидите рядом с ним. При отзеркаливании вы реагируете противоположной стороной тела: он двигает правой рукой, вы — левой, словно отражение в зеркале. Отзеркаливание хорошо использовать, когда вы стоите или сидите друг против друга.

Ваша реакция должна быть очень тонкой. Если вы слишком явно будете повторять движения собеседника, ему, разумеется, покажется странной и неестественной такая резкая перемена в отличие от вашего обычного поведения. Если вы внезапно начнете копировать движения собеседника, то вы не сможете установить раппорт, так как у человека возникнут сомнения по поводу вашего психического состояния.

Подстраиваться под собеседника нужно осторожно и незаметно. Двигайтесь маленькими шажками. Определяйте ритм, полагаясь на реакцию собеседника. Если он выглядит заинтересованным и расслабленным, вы можете спокойно прибегнуть к технике присоединения или отзеркаливания.

В начале общения можно воспользоваться так называемой репрезентативной системой⁶. Это означает, что вы повторяете движения собеседника в незначительной степени (то есть кодируя, маскируя их). Например, он скрестил руки на груди, а вы только накрываете левой рукой правую. Так собеседник не заметит, что вы пытаетесь под него подстроиться.

Другой способ замаскировать ваши действия — замедлить их (например, выдерживать паузу, прежде чем повторить действие собеседника). Подсознание визави регистрирует ваши действия и правильно их интерпретирует, в то время как сам он не заметит вашу попытку установить раппорт.

Можно также копировать выражение лица собеседника. Человек ведь не может видеть, как он выглядит в минуту разговора с вами. Зато его лицо часто отражает мысли и эмоции (тело и разум взаимосвязаны — не забывайте об этом). Видя ваше выражение лица, он понимает, что вы чувствуете то же, что и он. Поскольку мы не видим нашего лица, то не сможем заметить, что кто-то копирует его выражение. Нужно только следить за тем, чтобы точно интерпретировать выражение лица человека. Некоторые люди выглядят злыми или грустными в тот момент, когда они просто расслаблены.

Когда вы подстраиваетесь под другого человека, вы должны делать это тонко и постепенно.

Только тогда все будет выглядеть естественно. Постарайтесь подстроиться также под ритм движений вашего собеседника. Ваши движения должны быть интерактивными, как во время рукопожатия: медлительному человеку руку пожимают медленно, и наоборот. Другие движения (например, кивок головой) тоже нужно совершать в ритме, свойственном собеседнику. Позже я объясню, как наиболее быстро почувствовать его ритмы.

Не думайте слишком много

Как я уже написал, наши действия не однозначно толкуются разными людьми, но все же каждый из них склонен использовать одни и те же жесты в похожих ситуациях. Не старайтесь при первой же встрече истолковать жесты другого человека, вместо этого просто наблюдайте. Отмечайте движение левой ноги, но не спешите с выводами: это еще не значит, что ваш собеседник нервничает. Через какое-то время вы научитесь связывать определенное движение с состоянием человека. Освоив язык тела вашего собеседника, вы скоро заметите, что стали угадывать его следующее слово. Вот чтение мыслей и началось!

Наблюдая за другими людьми, вы заметите то, чего они сами не замечают, —

⁶ Репрезентативная система (reptation system) — способ кодирования сенсорной информации: визуальный, аудиальный, кинестетический, обонятельный, вкусовой. — Примеч. ред.

перемены в их языке тела. Например, когда нам страшно, наше лицо бледнеет. Когда мы смущены, мы краснеем, но краснеет не всегда лицо, иногда краснеют только уши или лоб. Расширенные зрачки свидетельствуют об интересе и влечении, но об этом мы поговорим позже.

Что делать, если собеседник дает четкие сигналы неприятия? Нужно ли их повторять? Здесь нет единого мнения. Часть людей думают, что этого не следует делать, а часть считают, что в этом нет ничего плохого, так как раппорт будет тем средством, которое заставит человека изменить свое мнение. Когда раппорт будет установлен, можно постепенно менять жесты на менее негативные, воздействуя таким образом на собеседника. Но я не советую этого делать. Если обстановка слишком напряженная, лучше сменить собеседника, чем пытаться спасти ситуацию.

Язык тела как лекарство

Как я уже говорил, одна из целей установления раппорта — возможность заставить человека делать то, что вам хочется, точнее, подвести его к этому. Раппорт создает все условия для исполнения ваших желаний, если, конечно, не произойдет отсоединения⁷. Помните: изменяя язык тела собеседника, вы меняете его отношение к вам. Тело и разум взаимосвязаны — то, что происходит в теле, интерпретируется и в голове.

Это обстоятельство можно использовать для улучшения отношений с друзьями и родственниками. Вы можете с легкостью сделать это сами. Например, у вас есть друг, который часто страдает приступами меланхолии без особо веских причин (например, зарплату задержали или день выдался пасмурный). Попробуйте повторять язык его тела, но более скрытыми (сдержанными) движениями. Это нужно, чтобы установить раппорт и дать другу понять, что вы с ним заодно, что вы знаете, каково ему. Когда раппорт установлен, начинайте изменять знаки языка тела на более открытые, более позитивные, и делайте это постепенно. Выпрямите спину, двигайте руками, улыбайтесь. Вы увидите, скоро друг начнет повторять за вами. Чувствуете, что контакт утрачен, — возвращайтесь на шаг назад и начинайте заново. Двигайтесь осторожно: два шага вперед, шаг назад.

Изменив язык тела грустного человека, вы изменили его настроение. Меланхолии нет и следа. Трудно идти с прямой спиной и улыбаться, при этом сохраняя дурное настроение. Попробуйте сами и убедитесь!

Но помните, эта техника не помогает, если у человека понастоящему тяжелая депрессия. Тогда ему нужно просто выплакаться. Страдание — это состояние организма, которое позволяет сохранить энергию, в то время как наш мозг продумывает ситуацию и ищет выход. Если вы попытаетесь устанавливать раппорт с человеком в состоянии глубокой депрессии, вы можете помешать ему обработать ситуацию, что необходимо для выхода из депрессии. Раппорт поможет только при легкой грусти.

Сначала вам может казаться, что вы делаете что-то неестественное, что это не вы, а кто-то другой пытается установить раппорт. Но вспомните, как вы учились кататься на велосипеде. Сначала это было трудно, но скоро вы уже смело крутили педали, не понимая, как это простейшее занятие могло казаться таким сложным. Так достигается четвертая стадия, когда езда на велосипеде стала неосознанным знанием, частью самого человека, как становится его частью техника создания раппорта. Нужно только начать.

Упражнения на движения 1. Когда вы в следующий раз посетите ресторан, обратите внимание на людей, между которыми установлен раппорт. Выберите пару влюбленных или пару старых друзей и посмотрите, как при разговоре они по очереди ведут друг друга, как копируют язык тела, как понимают друг друга с полуслова. *2.* Обратите внимание на их позы: скорее всего, даже сидеть они будут одинаково. *3.* В автобусе, трамвае или вагоне

⁷ Отсоединение (mismatching) — использование паттернов поведения, разрушающих установленный раппорт. — Примеч. ред.

метро попробуйте угадать, кто едет вместе. Подсказка: они будут сидеть одинаково и двигаться одинаково. Вы всегда вычислите влюбленную пару или друзей, даже если в переполненном автобусе им не удалось сесть рядом.

Упражнения для застенчивых

Если вы пока стесняетесь повторять движения собеседника, попробуйте следующие упражнения.

1. Посмотрите ток-шоу по телевизору. Примите ту же позу, что и говорящий, и повторяйте его движения. Скоро вы заметите, что угадываете, что этот человек скажет в следующее мгновение. В этом нет ничего странного: движения выражают наши мысли. Повторяя за кем-то движения, вы запускаете те же ментальные процессы у себя самого и начинаете думать и чувствовать, как и он.

2. Попробуйте установить раппорт на расстоянии. Находясь в общественном месте, выберите объект в другом конце комнаты и начинайте повторять его язык тела. Через пару минут он (или она) запросто может подойти к вам и спросить: «Мы случайно не знакомы?» А как же иначе? Ведь вы — зеркальное отражение этого человека. Поэтому лучше выбирайте того, с кем вам было бы приятно пообщаться, а не какого-нибудь мерзкого типа. Этот метод можно использовать для знакомства с красивой девушкой (красивым молодым человеком).

3. Избавиться от страха «быть застигнутым на месте преступления» можно, позволив собеседнику рассказать о себе. Пока он с энтузиазмом говорит о себе, вы открыто копируете знаки его языка тела, временами повторяя «угу» и «мм», демонстрируя интерес. Когда мы говорим о себе (а также когда мы очень рассержены), мы абстрагируемся от окружающего мира. В такой момент мы говорим сами о себе и для себя, не замечая никого и ничего вокруг.

Как вы говорите? Как вы используете ваш голос?

Важный инструмент создания раппорта — ваш собственный голос. Секрет тот же самый: вы подражаете интонациям собеседника и ритму его речи. Конечно, это надо делать аккуратно (не так явно) и постепенно, как и со знаками языка тела, и необязательно создавать стопроцентную копию, ведь вашему спутнику покажется странным, если вы вдруг заговорите точь-в-точь как он сам. К тому же очень трудно подражать чужому голосу, вот почему людей, способных имитировать речь знаменитых людей, так мало. Но всегда можно найти одну черту, которую вы в состоянии имитировать.

Тон Голос низкий или высокий? У мужчин чаще низкий голос, а у женщин — высокий, и влияет на это культура общества, в котором мы живем. Женщинам кажется, что они должны говорить женственно, то есть высоким и звонким голосом, тогда как мужчины всеми силами стараются сделать свой голос низким и грубым. В результате мы часто говорим с излишними усилиями, неразборчиво и невыразительно.

Глубина Интересный факт: мы считаем, что глубокий, низкий голос принадлежит серьезному человеку, которому можно доверять, тогда как высокий голос ассоциируется с женским легкомыслием или ребячеством.

Мелодичность Монотонный голос не меняется по ходу речи, даже в вопросительных или восклицательных предложениях. Поэтому часто трудно понять, что на самом деле имеет в виду человек с таким голосом: шутит он или говорит серьезно?

Спрашивает или утверждает? Противоположным ему считается мелодичный голос, богатый переливами, певучий и выразительный.

Темп Быстро или медленно говорит человек? Мы говорим в том же темпе, в котором думаем, и если вы говорите слишком медленно, ваш собеседник устает и начинает думать о другом. В худшем случае он ждет не дожидается, когда же вы наконец закончите. Если же вы говорите слишком быстро, есть риск, что ваш собеседник не успеет уловить все важные моменты.

Сила, объем Я рекомендую выбирать именно эту черту для подражания. Тот, кто говорит тихо и мягко, оценит, если вы будете делать то же самое (это относится и к громкому, звонкому голосу). Кстати, если вы хотите, чтобы собеседник говорил тише, нужно попробовать говорить еще громче — и он тут же обратит внимание на тембр своего голоса (обычно люди этого не замечают).

Как видите, в голосе есть много характерных черт, которые можно повторять. Лучше всего, наверно, начинать с темпа: раппорт во многом зависит от синхронизации движений — и темп может стимулировать хороший результат. Некоторые утверждают, что темп речи — решающий инструмент при установлении раппорта. Не знаю, правы они или нет, но голос, например, очень важен при разговоре по телефону, ведь тогда это наш единственный инструмент установления контакта с собеседником.

В США проводилось одно исследование, заказанное компанией, которая продавала товары по телефону. Они торговали подпиской на газеты и хотели повысить число клиентов. Для эксперимента сотрудников поделили на две группы: одна продолжила работать, как и прежде, другая получила приказ говорить в том же темпе, что и человек на другом конце провода. С одной только этой разницей в технике переговоров вторая группа увеличила количество продаж на 30 процентов. Первая группа продавала то же количество, что и до эксперимента. Согласитесь, 30 процентов это совсем неплохо, особенно когда этот показатель зависит от того, медленно или быстро вы говорите.

Мы говорим с той же скоростью, с какой думаем. Если вы говорите медленно, вашему собеседнику с вами скучно. Говорите слишком быстро — он не успевает следить за ходом вашей мысли. Поэтому нужно говорить в одном темпе, удобном для вас и вашего собеседника.

То, что нас выдает

Наши выражения

Речь пойдет о том, что напрямую относится к вербальной коммуникации, но я лишней раз хочу обратить на это ваше внимание. Все мы по-разному используем язык: у каждого есть свои любимые словечки и выражения, список которых я привожу ниже. Вот их и можно копировать, причем вполне правдоподобно.

Сленг

Сленговые слова и выражения сложно копировать, потому что их употребление определяется географическими, возрастными и модными тенденциями. Сленг меняется каждый день, и то, что так «клёво» звучало вчера, сегодня отправляют «в отстой». Если вы свободно ориентируетесь в выражениях, которые использует ваш собеседник, тогда смело копируйте его. Но если вы понятия не имеете, что значит «шнурки», то лучше не стоит: можно опростоволоситься. Сленг также символизирует принадлежность к определенной группе (например, возрастной), и в некоторых случаях использовать сленговые словечки могут только допущенные в группу, поэтому вы рискуете вызвать гнев собеседника.

Жаргонизмы

Часто в разговоре на определенную тему нам требуются специальные слова и термины. В каждой области есть свой профессиональный жаргон. Эти особые словечки помогут вам заполучить доверие собеседника. Важно только не переборщить: используйте ровно столько жаргонизмов, сколько употребляет в разговоре визави. Если вы превосходно разбираетесь в компьютерах и ваш собеседник тычет пальцем в экран со словами: «Эта штуковина не работает», — не стоит вдаваться в технические детали, просто спросите, пробовал ли он нажать на зеленую кнопку.

Личные особенности

Хотя значительную часть жизни мы проводим в школе и в университете, мало кто из нас говорит так, как это рекомендуется в учебниках по русскому языку. Все мы просто обожаем слова-паразиты, вроде «типа», «прикинь» и «ну». Особенно в последнее время наша речь пестрит заимствованиями из английского («писи», «брифинг», «рестайлинг») или их уродливыми адаптациями к русскому («намейкапиться», «гламурненько», «мобила»). Как бы ужасно они ни звучали, если ваш собеседник их использует, то и вам придется.

Любимые словечки

У всех у нас есть любимые словечки. Мы используем их часто и в самых разных ситуациях. Это могут быть как сленговые слова, так и жаргонизмы и даже ругательства. Обычно мы перенимаем их у других людей. Иногда нам самим не нравится такое частое употребление, и, в очередной раз поймав себя на слове «офигительно», мы восклицаем: «Надо наконец избавиться от этого ужасного выражения!». Но есть и другие, менее заметные слова. Милтон Х. Эриксон, один из гуру современной гипнотерапии, называет их «транссловами». Нет, это имеет отношения не к трансвеститам, а к гипнотическому трансу. Можно очень быстро установить раппорт, повторяя трансслова человека. Говоря на его языке, вы показываете, что настроены так же, как он, а потому понимаете его.

Вам кажется, я требую от вас невозможного? Разве можно одновременно подражать голосу, искать особенные словечки и повторять их, и при этом не забыть то, что вы, собственно говоря, собирались сказать. Поверьте, это не так сложно, как кажется. Я уже говорил, что бессознательно вы повторяете язык тела собеседника, то же самое и с голосом, и с манерой речи. Вы уже это делаете, что можно продемонстрировать. Вспомните следующую ситуацию. Вы заканчиваете разговор по мобильному телефону, кладете трубку, а все в комнате знают, с кем вы только что говорили (причем вы не называли собеседника по имени). Тем не менее они догадались. Узнаете ситуацию? Они поняли, с кем вы общались, потому что вы говорили, как он, то есть подстраивались под его манеру речи. Скорее всего, это был старый друг, с которым у вас установлен раппорт. Все мы хотим, чтобы нас принимали и уважали. Все мы ищем социального общения. Все мы хотим создавать раппорт.

Дышите, пациент, дышите

Одно из главных правил установления раппорта — правильное дыхание. Но большинство специалистов по невербальной коммуникации забывают рассказать, как сложно на самом деле подстроиться под дыхание другого человека — дыхание, которого мы не видим. Это требует долгих тренировок, но это возможно, и это нужно делать.

Понаблюдайте за тем, как человек дышит, глубоко или поверхностно, грудью или диафрагмой — это видно по его животу, груди, плечам и шее. Прислушайтесь к речи собеседника: по паузам в разговоре можно понять, с какой периодичностью он вдыхает воздух.

Зачем нужно имитировать дыхание собеседника? Чтобы подстроиться под ритмы его организма. Изменяя ритм дыхания, вы автоматически меняете ритм речи и

телодвижений, а это способствует установлению раппорта.

Если же вам удастся полностью синхронизировать ваше дыхание с дыханием собеседника, то между вами возникнет по-настоящему магическая связь. К сожалению, сделать это слишком трудно. Этому препятствуют физические различия. Моя бывшая жена ростом 160 см. Когда мы были женаты, она весила 47 кг. Мой рост 179 см, вес 73 кг. Кроме того, она дышала грудью, то есть вдыхала меньше воздуха, чем могла бы. Я не мог подражать ее дыханию дольше минуты, потому что начинал задыхаться. Подстраиваясь под дыхание другого человека, старайтесь не перенапрягаться.

Я уже говорил, что нужно подстраиваться под язык телодвижений партнера, чтобы раппорт между вами не прервался. Прежде чем копировать дыхание партнера, прочувствуйте его ритм, попробуйте просто дышать в этом ритме, а не повторять каждый вдох собеседника. Самое важное — синхронизация на базовом уровне, остальное придет позже.

По дыханию можно также определить настроение человека. Это может потребоваться в ситуации, когда раппорт установлен, но вы чувствуете, что с собеседником что-то не так. Прислушайтесь к его дыханию. Если он дышит прерывисто и быстро, хотя внешне кажется спокойным, значит, не хочет выдавать своего волнения. Это может говорить о многом. С разными видами дыхания связаны разные эмоции. *Уютное упражнение* Если у вас есть человек, которого можно обнять в любой момент (например, жена/муж), то обнимите его покрепче и прислушайтесь к его дыханию. Дышите в такт. Измените ритм. Если ваш партнер неосознанно изменил ритм дыхания, значит, вам удалось установить раппорт. Мартин Ньюрап и Йэн Харлинг в своей книге «Эквилибриум» предлагают попробовать это без одежды. Если вам так повезло, что вам есть кого обнять без одежды, попробуйте синхронизировать дыхание. Теперь, наоборот, дышите быстрее или медленнее вашего партнера. Вы заметите переходы в вашем настроении — от чувства общности и практически до неприязни, — несмотря на то что вы, обнаженные, обнимаете друг друга.

Duracell и устрица Думайте об энергии

Представьте, что вы видите вашего собеседника с небольшого расстояния, всего целиком. Используя этот прием, можно определить энергетический уровень человека по его осанке, дыханию и другим факторам.

Некоторые люди более пассивны в первую половину дня — их активность пробуждается после обеда. Утром они приходят на работу, бормочут «добрутро» и плюхаются на стул, всем своим видом показывая, что их надо оставить в покое по меньшей мере часов до 11—12. И только после обеда и пятой чашки кофе они вылезают из своей ракушки и начинают общаться с другими. Это не значит, что они плохо работают, нет, это значит только то, что им необходимо как следует разогреться, прежде чем активно контактировать с другими людьми. Иногда даже пять чашек кофе помогают. Это — типичные представители Устриц. Причем для них это совершенно естественное состояние.

Затем существует другой тип людей — полная противоположность Устрицам. Эти люди всегда полны энергии, как батарейки *Duracell*. Они бегают по утрам, приходят на работу на полчаса раньше всех остальных, широко улыбаются, а в обед бегут сыграть партию в сквош.

Когда-то я работал с одним коллегой, у которого было шестеро детей. Он приходил, а точнее, приезжал на работу на велосипеде на полчаса раньше всех остальных, и все это время занимался тем, что записывал на DVD-диски видео детей, которые снял за выходные, распечатывал обложки и подписывал, чтобы понять, где какой фильм. Он не Устрица, он типичный Кролик из рекламы батареек *Duracell*.

Может быть, вы из тех, кто приходит на работу полным энергии и желания творить и находит там сонных, усталых коллег, чья помощь просто необходима, тогда вам придется волей-неволей уменьшить свою активность. Не стоит демонстрировать избыток энтузиазма, по крайней мере вначале. Не стоит неожиданно подлетать к коллеге и радостно хлопать его

по плечу так, что у него проливается кофе на клавиатуру и вконец портится настроение. Если же вы по натуре медлительный и сонливый человек, то вам нужно вовремя взбодриться, чтобы не действовать другим на нервы. И поверьте, есть способы справиться с проблемой сонливости. Нужно только провести детальный анализ ваших инструментов коммуникации. Помните, мы говорили о наблюдении, отзеркаливании и установлении раппорта? Может быть, восемь утра — не самое лучшее время, чтобы представлять боссу ваши идеи. Может быть, лучше назначить встречу после обеда, когда ваш собеседник больше расположен к разговору. Если же это невозможно, постарайтесь подстроиться под ритм человека, с которым говорите. В противном случае и вы, и ваши идеи встретят не самый теплый прием.

Веселое упражнение Помните, я писал, как улучшить настроение друга с помощью языка тела? Это возможно благодаря тому, что наше тело и наш разум взаимосвязаны. Этот же принцип можно использовать, чтобы изменить собственное настроение. Нужно только начать вести себя так, словно вам уже весело. Представьте, какое у вас было бы выражение лица, как бы вы стояли и двигались, если бы у вас было хорошее настроение. Сначала, это может показаться странным занятием, но очень скоро вы заметите, что чувствуете прилив позитивной энергии. Движения тела активировали процессы в сознании, и *voilà!* Ваше настроение улучшилось!

Американский психолог Уильям Джеймс в прошлом веке сказал следующее: «Действия оказывают влияние на чувства — так нам кажется, но на самом деле действие и чувство — это одно и то же. Оказывая прямое воздействие на реакцию тела, мы одновременно оказываем не прямое воздействие на наши эмоциональные реакции».

Хотите быть веселым — делайте вид, что у вас все просто супер, улыбайтесь, болтайте и смейтесь, как будто вам еще никогда не было так весело!

Говорите так, будто вы действительно имеете это в виду

Будьте последовательны в ваших словах и невербальных сигналах. Говоря с другим человеком, мы влияем на него, хотим мы того или нет. Иногда мы делаем это намеренно, например когда стремимся кого-то разозлить или развеселить. Высказывания, требующие реакции, могут быть следующими:

«Ты слышал, что...?»

«Этот мерзкий Мел Гибсон!»

«Знаешь, что случилось?!»

«Я люблю тебя».

Мы можем какими-то своими высказываниями неосознанно вызвать у человека самые разные ассоциации и реакции. Например, спрашивая «Как дела?», мы никогда не знаем, каким будет ответ. Человек может взять и излить все свое горе.

Наше настроение тоже может влиять на окружающих. Если мы рады, то и все вокруг нас тоже рады. Мы грустим — и другим тоже грустно. Часто мы просим людей измениться:

«Возьми себя в руки!» «Успокойся!»

Чтобы воздействовать сильнее, нужно одновременно со словами производить действия, убеждающие собеседника в серьезности ваших намерений. Если вы хотите кого-то успокоить, не стоит брать его за плечи и трясти с криком «Когда ты наконец успокоишься?». Чтобы это получилось, нужно прежде всего успокоиться самому. Родители младенцев понимают, как это тяжело, но даже с детьми это работает. «Ты, наверно, устал» — так нужно говорить, сопровождая слова зеванием.

В таком случае нужно самому излучать спокойствие, говорить тихо, совершать

плавные телодвижения, дышать равномерно. Чтобы придать кому-то уверенности, нужно самому действовать уверенно. Действуя так, вы даете сознанию собеседника подсказку, пример: вы своим видом показываете, что желаемого состояния достичь возможно. Возникает взаимопонимание на личностном уровне. Когда вы говорите о чем-то, вы анализируете; когда вы действуете — вы создаете впечатления, иногда очень сильные. Сами подумайте: чтобы вы предпочли — поговорить о поцелуе или получить один поцелуй?

Если ваши слова означают одно, а язык тела и голос — другое, человек предпочтет прислушаться к невербальному сообщению. Если кто-то закричит «Успокойся!», вы прислушаетесь не к словам, а к чувствам, которые вызовет этот крик. Вряд ли вы успокоитесь, скорее, наоборот, разнервничаетесь еще больше. Для этого даже не нужно уметь читать мысли.

Айкидо мнений

Благородное умение соглашаться

Еще один важный инструмент установления раппорта — во всем соглашаться с собеседником. Знаю, это звучит банально, но давайте рассмотрим его подробнее. Попробуйте найти что-то в словах собеседника, с чем вы абсолютны согласны. Это особенно важно, если вы хотите переубедить его потом, заставить изменить свое мнение. Попытка объяснить собеседнику, в чем его ошибка, встретит сильное сопротивление и неприятие ваших идей. Вместо того чтобы выслушать вас, он начнет защищаться. (Не стоит забывать, что человек — единственное на планете существо, которое готово убить ради своих взглядов.) Поэтому не стоит вызывать кого-то на спор. Раппорт нужен, чтобы убедить людей в следующем: вы их понимаете, вы такой же, как они, вы разделяете их взгляды.

Конечно, не стоит при этом поступаться собственными принципами и взглядами. Вам нужно только найти в словах собеседника то, с чем вы можете согласиться. Например, у вас и вашего собеседника нет ничего общего, кроме любви к лодкам или рыбалке. Или вы оба играете в одну и ту же компьютерную игру. Даже если вам кажется, что другой человек совсем ничего не понимает, вы всегда можете мысленно поставить себя на его место и представить, как бы вы себя чувствовали, если бы ничего не поняли из разговора. Даже если вам приходится общаться с Пол Потом (который истребил миллионы представителей собственного народа), вы все равно можете представить себя на его месте. Фраза «Если бы я был тобой в этой ситуации, я бы подумал то же самое» способна творить чудеса. На самом деле вы говорите только одно: если бы вы сами для себя были собеседником, то вели бы себя, как он, — но он воспринимает ваши слова как доказательство того, что вы его понимаете.

Этот же принцип используется в японской боевой борьбе айкидо. Словами «Ты ошибаешься» вы нарушаете ментальную связь между вами и вашим противником, и тогда ваша борьба становится непродуктивной. Вместо того чтобы встать напротив, вы встаете рядом и говорите: «Я думаю то же самое». Теперь вы можете использовать всю энергию не на преодоление сопротивления противника, а на достижение вашей цели. Вместо того чтобы быть препятствием, вы берете на себя роль ведущего. И ваш противник совершенно не против, потому что вам больше не надо выяснять, кто прав, а кто виноват. Вы вместе, между вами установлен раппорт. Между вами полное взаимопонимание. В айкидо это означает не вставать на пути у энергии другого человека, а использовать ее в своих целях для победы над противником.

Шекспир для президента

В большей или меньшей степени наша действительность состоит из того, что нам

самим кажется правдой. Поэтому, влияя на представления о действительности другого человека, мы ее меняем самым непосредственным образом. Политикам эта истина давно уже известна. Лучше сначала принять взгляды тех, кто в оппозиции, и только потом предлагать изменения. В пьесе Шекспира «Юлий Цезарь» Брута, ближайшего соратника Цезаря, обвиняют в убийстве диктатора, причем обвиняют, имея на то все основания. «И ты, Брут» — помните? Но на похоронах Цезаря Брут произносит пламенную речь и убеждает людей, что своим поступком оказал им большую услугу. Брут очень сильно любил Цезаря, но видел, что его безумие приведет народ к нищете и страданиям. Убийство было единственным способом помешать этому, и Брут готов был пожертвовать собой ради благополучия народа и пошел на это не из ненависти к Цезарю, а из любви к Риму.

Ну как тут не поверить Бруту? Народ готов и поверить, и простить, но за кулисами Марк Антоний замышляет новые интриги. Он тоже должен произнести речь на похоронах, и больше всего на свете он хочет, чтобы Брута осудили за убийство. Чтобы добиться этого, Марк Антоний будет говорить последним, после Брута, уже зная, что именно тот сказал в свою защиту. Когда Марк Антоний начинает свою речь, он, вопреки ожиданиям публики, соглашается с общим мнением и называет Брута достойным мужем. Только после этого Марк Антоний прибегает к риторике — когда все уверены в том, что он думает так же, как они. В своей речи он использует хитроумные приемы, которые убеждают слушателей в том, что это все-таки убийство и преступник должен быть осужден. Начни он сразу с обвинений, никто не стал бы его слушать, но Марк Антоний был достаточно умен, чтобы подвести все к удачному моменту. Сегодня у Марка Антония был бы черный пояс по айкидо, а Шекспир, написавший эту пьесу, стал бы успешным политиком.

Мыслить одинаково

Давайте подытожим. Вам не нужно поступаться собственными принципами, практикуя ментальное айкидо. Вам не нужно врать. Раппорт должен строиться на честности. Найти точку соприкосновения, как правило, легко, но бывают и исключения. Например, публичные дебаты требуют от политических противников обмена мнениями, а не соглашательства.

Если ваши взгляды на один предмет кардинально различаются, то я советую найти то, в чем вы все-таки согласны. Если это невозможно, то воспользуйтесь приемом, который я уже описывал: «Если бы я был вами, я бы думал то же самое». И это будет чистой правдой, ведь если бы вы были другим человеком, вы бы и думали по-другому.

Если кто-то врывается в комнату, бьет кулаком по столу и кричит: «Это отвратительно!», — вам ничего другого не остается, как подняться со стула, стукнуть по столу чашкой или кулаком и воскликнуть: «Я согласен! Я понимаю тебя! На твоём месте я бы тоже сказал: это отвратительно!» В этот момент вы копируете язык тела, тон голоса и ритм противника. Дальше нужно постепенно понижать голос. Можно присесть на край стола и сказать: «Но знаешь, мне кажется, мы можем решить этот вопрос». Вы начинаете подводить собеседника к той мысли, которую хотите ему внушить, одновременно закладывая основы для благополучного завершения конфликта. Кроме того, это прекрасный способ успокоить разгневанного противника. Разгневанный человек ищет сопротивление, врага, на которого можно обратить весь свой гнев, припереть к стенке и продолжать злиться. Способ успокоить его: согласиться, подтвердить его право на гнев.

Ваша цель, как и при установлении раппорта, заставить другого поверить, что вы его понимаете, что вы думаете то же самое, то есть вы такой же, как и он. Только тогда он захочет выслушать ваши предложения. Только видя, что вы разделяете общие взгляды, он захочет к вам прислушаться, и тогда считайте, что раппорт между вами уже установлен. «Будь я на твоём месте, я бы думал то же самое» — что может быть проще?!

Кун-фу взглядов

Диаметрально противоположные утверждения

Есть очень простой способ изобразить согласие и заставить людей принять вашу сторону в спорной ситуации. Нужно просто использовать союз «и» вместо «но». Союз «но» настораживает, говорит о строгом разделении понятий, намекает, что есть какой-то подвох, что все не так гармонично, как кажется. В то же время спокойное «и» связывает вместе фразы и утверждения. Соединяющая роль союза «и» такая сильная, что он может примирить два диаметрально противоположных понятия. Хитрые политики научились грамотно пользоваться «и». Сравните эти две ситуации, в которых политик Агнета старается завоевать популярность, говоря с народом о важных вещах.

Ситуация 1

Агнета: «Мы хотим улучшить систему здравоохранения, поэтому нам надо повысить налоги».

Аннефрид: «Мы тоже хотим улучшить систему здравоохранения, но мы хотим снизить налоги».

Ситуация 2

Агнета: «Мы хотим улучшить систему здравоохранения, поэтому нам надо повысить налоги».

Аннефрид: «Я думаю, как и вы, мы должны улучшить систему здравоохранения и поэтому хотим снизить налоги».

В первых дебатах Аннефрид становится по другую сторону, используя слово «но» и тем самым выступая против Агнеты. При этом она теряет много голосов. Во вторых дебатах она набирает такое же количество голосов, как и Агнета, не меняя ни своих политических взглядов, ни даже смысла фразы. «И» оказывает по-настоящему чудодейственный эффект: фраза, которая за ним следует, воспринимается как неизбежное последствие первого утверждения. «Но» действует наоборот. В восточном единоборстве кун-фу такая техника называется «Крадущийся и скрытный стиль „но“».

То, что написано пером...

Раппорт по e-mail

Те же принципы, что при личной встрече и телефонном разговоре, действуют и в переписке, которая стала частью нашей повседневной жизни, благодаря таким техническим новшествам, как sms, e-mail и чат. Различие заключается лишь в том, что вы больше не можете отзеркаливать язык тела или темп речи собеседника, но вы по-прежнему можете соглашаться с его взглядами, мнениями и ожиданиями. Даже в письме можно попытаться скопировать «тон» собеседника и его настроение. Определите, с кем вы имеете дело: с серьезным или легкомысленным человеком? Стиль письма официальный (формальный) или дружеский? Пишет он длинными предложениями или короткими? Абзацами или прерывистыми фразами? Какие слова он использует — жаргонизмы, термины, заимствования? Есть ли у него «любимые словечки»? Определите форму выражения вашего адресата и скопируйте ее. Предположим, вы получили письмо следующего содержания:

«Привет... готовлюсь к пятнице... все в силе? / Са». Будет ошибкой, если вы ответите на него следующим образом:

«Здравствуй, Самус!»

Я провел тщательное исследование и пришел к выводу, что было бы эффективнее

назначить встречу на вторую половину дня. Будь так добр и сообщи мне, как только у тебя появится такая возможность, подходит ли тебе указанное время.

С уважением,

Хенрик Фексеус». Более подходящим ответом был бы такой текст:

«Привет!

Пятница годится. Но может, лучше после обеда?»

Хенрик». Это очень важно при общении по электронной почте. Письма e-mail не заменили обычные письма, как многие того опасались. Во всяком случае, манера общения осталась прежней. Электронная почта заменила телефонные разговоры. В e-mail мы выражаем свои мысли на языке, близком к разговорному. Проблема же заключается в том, что разговорный язык не всегда понятен. Много зависит от контекста: от тона голоса, темпа речи, пауз, улыбки, движения бровей, кивков головы и т. д. (далее я подробнее остановлюсь на выражении лица при разговоре). Но в электронной переписке мы не владем этим контекстом. Мы используем те же слова, что и при разговоре, но уже без «канвы», придающей им форму. Отсюда возникла потребность в эмотиконах, или смайликах, из которых самые распространенные :-)) и :-(, а также :-P и много других. Мы заново сконструировали целый алфавит из абстрактных знаков, чтобы довести до собеседника, что именно мы имеем в виду. Но и этого нам было недостаточно: появилось множество сокращений, вроде «тко» (только), plz (англ. please — пожалуйста), 4ever (forever — навсегда), lol (laughing out loud — громко хохочу) и т. п. Благодаря им можно не опасаться, что вашу шутку воспримут всерьез или ваш текст не влезет в одно sms. Использовать при электронной коммуникации те же способы выражения, что и ваш собеседник, важно не только для создания раппорта, но и просто для понимания.

Старый обходной путь: заставить другого говорить о себе

Издrevле повелось так, что больше всего мы любим говорить о себе. Гуру старой школы, профессионал в области создания раппорта, Дейл Карнеги еще в 1936 году писал в книге «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей»: чтобы заставить кого-то поверить в то, что вы прекрасный собеседник, нужно начать говорить о себе, а потом только сидеть и время от времени кивать.

Позволив человеку говорить о себе, вы тем самым обезопасите себя от излишнего внимания: он просто не заметит, что вы пытаетесь отзеркалить его. Позволить собеседнику говорить о себе — самый кратчайший путь к установлению раппорта.

Работает?

Как проверить, установлен ли раппорт

Существует много способов проверить, установлен ли раппорт. Одна из целей раппорта — вести другого за собой. Так почему бы не попробовать это сделать? Поменяйте что-нибудь в знаках языка тела или в голосе и смотрите: повторяет ли за вами собеседник? Если раппорт установлен, люди постоянно следуют друг за другом. Если вы обнаружите, что человек не повторяет ваши движения, то возвращайтесь на шаг назад и пробуйте снова установить контакт. Теперь ждите нового подходящего случая, чтобы проверить. Чаще всего между людьми идет постоянный процесс обмена движениями, пока оба не придут к мнению, что разговор окончен. Модель можно изобразить так:

На что обратить внимание

Хорошо бы сразу определить, заинтересовали вы собеседника или нет. Обратите внимание на то, как он сидит: стоят ли обе ноги на полу или одна закинута на другую, напряжена спина или нет. Если ваш собеседник стоит, то куда направлены носки его туфель. Широко расставленные ноги, большие пальцы рук в карманах брюк говорят об уверенности в себе. Эту «мачо-позу» часто используют мужчины. Если две ноги стоят параллельно друг другу, то человек настроен к вам нейтрально. Скрещенные ноги могут говорить о потребности посетить туалет или о том, что человек чувствует себя неуверенно. Но все эти позы говорят об интересе к вам и желании выслушать, о желании определить вашу и свою позиции на социальной лестнице.

«Ковбойская» же позиция, когда одна нога слегка согнута и носок смотрит в сторону, говорит о том, что человек мысленно уже далеко от вас.

1. Уверенный 2. Нейтральный 3. Неуверенный 4. Отстраненный

Немного напоминает тай-чи. Человек на последней картинке уже перенес центр тяжести на одну ногу, собравшись уходить. Не путайте эту позу с той, где одна нога просто поставлена перед другой. Мы часто так стоим, но при этом центр тяжести смещен вперед. Движение, запечатленное на последней фотографии, говорит о желании человека уйти. Может быть, ему стало скучно с вами, или он просто думает о другом и уже не слушает вас. Может быть, у него назначена встреча или он заметил кого-то, с кем ему надо поговорить. Как бы он ни старался прислушаться к вашим словам, его голова занята другими вещами, и вам нужно отпустить его. Сделайте одолжение — закончите разговор как можно скорее, не пытаясь при этом впихнуть в прощальные фразы важные для вас вещи: слишком велик риск, что человек ничего не запомнит. Лучше приберечь важный разговор до следующей встречи. Просто закончите разговор и назначьте дату новой встречи.

При разговоре стоит также обратить внимание, смотрит ли собеседник вам в глаза. Важно, чтобы он смотрел именно вам в глаза, а не в окно или в сторону, и не обводил глазами комнату, как будто в поисках запасного выхода (для ментального и физического тел). Если вы сидите, заинтересованный собеседник обычно наклоняется к вам.

Наблюдайте за зрачками

Размер зрачков тоже имеет значение. Следить за зрачками не так сложно, как кажется. Когда мы проявляем интерес, наши зрачки непроизвольно расширяются. Конечно, то же самое происходит в диапазоне яркости света, и в темной комнате наши зрачки расширены. Иногда достаточно даже темной одежды, чтобы зрачки собеседника расширились при взгляде на вас, так что этот факт не всегда означает интересе человека к вам. Поэтому следить надо прежде всего за изменениями. Если освещенность в комнате остается прежней, а зрачки собеседника расширились, значит, он проявляет к вам интерес.

Во многих учебниках дается пример: в Древнем Китае торговцы нефритом были вынуждены носить затемненные сажей очки, чтобы скрывать размер зрачков. По традиции продавцы и купцы должны были торговаться, и выкажи купец заинтересованность, цена могла оказаться слишком высокой. Поэтому он старался вести себя сдержанно, но одну вещь не мог контролировать — размер зрачков. Долгое время темные очки являлись фирменным отличием торговцев нефритом в Китае.

В наши дни этим же трюком пользуются игроки в покер. Если вам придется наблюдать турнир, обратите внимание на то, что многие игроки в финальном раунде появляются в темных очках. Другие популярные атрибуты — шарф и шляпа. Каким бы умелым игроком в покер вы ни были, вы все равно не можете контролировать вашу нервную систему. Хотите вы того или нет, но ваши зрачки живут собственной жизнью и

расширяются, когда вы взволнованы.

Человек с расширенными зрачками проявляет к вам интерес, и вы, в свою очередь, проявляете интерес к нему. Мы любим тех, кто любит нас, разве не так? Расширение зрачков — это мощный сигнал, который не может не заметить наше подсознание. В одном тесте мужчинам показывали два фото одной и той же женщины. Фотографии были одинаковыми с одним только маленьким различием — на одной зрачки у женщины были расширены. Мужчины (гетеросексуальной ориентации) должны были указать, какое из двух фото они находят более привлекательным. Все выбрали то фото, где у женщины зрачки расширены, хотя не могли объяснить свой выбор. И они действительно не видели разницы, зато их подсознание отметило, что на одной фотографии женщина сигнализировала о своем интересе к мужчине-зрителю, тогда как на другой она держалась нейтрально. И одно это делало ее более привлекательной в глазах мужчин. И кто сказал, что в женщине самое главное — красота?

Когда все идет не так

Ситуации, когда не стоит копировать собеседника

Разумеется, бывают ситуации, когда не стоит копировать поведение человека. Я не советую повторять за человеком жесты или слова, за которые он сам себя ненавидит или от которых мечтает избавиться. Например, ни в коем случае не начинайте хромать в присутствии хромого человека. Не стоит копировать дыхание человека, страдающего астмой.

Многие люди, страдающие дефектами речи или говорящие на диалекте, прекрасно осознают свой недостаток и сильно стыдятся его. Особенно если переехали жить в большой город. Поэтому не стоит подражать диалекту вашего собеседника, это может вызвать раздражение.

Избегайте любых проявлений тика или других нервических реакций. Я уже говорил, что не стоит соглашаться с мнением, которое вам чуждо. Не прогибайтесь под собеседника и не жертвуйте собой. Есть много других способов установить раппорт. Если кто-то очень зол и агрессивен, не подражайте ему, лучше попробуйте подстроиться под его ритм и энергетический уровень.

Мастер гипноза Милтон Эриксон сказал одну мудрую вещь, которая может очень пригодиться в жизни: «Если у вас что-то не выходит, бросьте это и займитесь чем-то другим». Если вы безрезультатно подражаете языку жестов вашего собеседника, бросьте это и попробуйте копировать голос, или ритм, или взгляды, или мысли. Почему бы и нет? В следующих главах мы займемся именно этим.

Всех этих инструментов достаточно для установления раппорта. Но все они подразумевают подражание поведению человека, при этом мы не знаем, почему человек ведет себя именно так, а не иначе. В следующей главе мы попробуем проникнуть глубже и понять, что на самом деле думает наш собеседник и как мы можем прочесть его самые сокровенные мысли.

«Если у вас что-то не выходит, бросьте это и займитесь чем-то другим». Вспомните тупиковые ситуации в вашей жизни и как вы в них оказались. Наверняка вы упрямо пытались решить проблему, не желая смириться с поражением. Обычно сложнее всего найти самые простые решения. Всем нам стоит почаще пользоваться главным правилом Милтона Эриксона, а потому давайте повторим его еще раз: «Если у вас что-то не выходит, бросьте это и займитесь чем-то другим».

Упражнение со зрачками Начните с кем-нибудь говорить на какую-нибудь скучную тему (например, что ксерокс опять сломался). Следите за зрачками

собеседника. Смените тему и заговорите о том, что ему на самом деле интересно: о детях или любимой машине. Обратите внимание на то, как расширились зрачки, когда человеку действительно стало интересно. Увлекательное зрелище, не правда ли?

Глава четвертая

В которой вам придется съесть лимон, пройтись по пляжу и узнать, как ваши чувства влияют на ваши мысли и поведение.

Задействуем органы чувств Как наши чувства влияют на наши мысли

До сих пор мы изучали, как мысли, чувства и эмоции влияют на наше физическое состояние и наоборот — как они от него зависят. Теперь же мы вернемся к тому, с чего начали: чтобы научиться читать мысли, нужно понять, что это такое — мысли. Не волнуйтесь, я не буду излагать сложных теорий и академических примеров. Все, описанное как в этой, так и в других главах книги, вполне понятно и легко применимо на практике.

При мышлении запускаются два процесса: мы либо вспоминаем (то есть повторяем) мысли, которые когда-либо у нас уже были, либо создаем новые мысли. И в том, и в другом случае важную роль играют наши органы чувств. Слух, зрение, осязание, обоняние, вкус и равновесие нужны не только, чтобы ориентироваться в окружающем мире, но для того, чтобы осуществлять процесс мышления. Мы пользуемся памятью «о разных реакциях наших органов чувств», чтобы мыслить. Вспоминая что-то приятное, например летний отпуск, мы мысленно видим перед собой пляж, слышим звуки, которые были там, ощущаем запахи и т. д. Вспоминая, мы воссоздаем переживания, которые были в тот момент, и ощущения. Но органы чувств играют роль и в создании новых мыслей. Прочитайте этот текст, пропустив образы через свое сознание.

Представьте, что вы идете по пляжу. Вы чувствуете мягкий песок под вашими босыми ступнями. Сейчас вечер, и песок успел немного остыть. Солнце стоит низко, и вам приходится щуриться, чтобы оно не слепило глаза. Вы слышите только шум волн, набегающих на берег, и редкие крики чаек над морем. Вы останавливаетесь и вдыхаете грудью воздух, пахнувший водорослями. В руке у вас — ракушка, вы проводите пальцем по ее шершавой поверхности. Вы кладете ракушку в карман и идете дальше. Теперь слышны голоса людей. Далеко впереди вы видите кафе, ваши ноздри улавливают аромат еды. Вы чувствуете голод. У вас текут слюнки. Вы ускоряете шаг. Голоса людей становятся громче, а запахи сильнее.

Если вы действительно прочувствовали содержание, то вы могли мысленно слышать шум волн, ощущать песок под ногами и запах водорослей. Может, к концу текста у вас даже потекли слюнки. И при этом вы сидите дома у себя на диване. Вы не вспоминали описанное в тексте, вы только воссоздавали, для чего вам пришлось собрать цельную картинку из кусочков мозаики — разных воспоминаний прошлых лет. Вы держали в руках ракушку, и знаете, какова она на ощупь. Вы знаете, как пахнут водоросли. Но вполне возможно, что вы никогда не прогуливались по пляжу на закате и таких воспоминаний у вас не было. Вы просто собрали картинку из того, что было в памяти, из рассказов других людей, сцен из фильмов? всего того, что помогло вам мысленно воссоздать вечернюю прогулку по пляжу. Таким образом, вы создали что-то новое, при этом настолько же реальное, как если бы это случилось с вами на самом деле. Именно так в процессе мышления мы задействуем наши органы чувств. Иногда мы делаем это только в нашей голове, иногда — в реальности. Мы

поочередно задействуем наши органы чувств мысленно и на практике (воспринимая окружающий мир). Чем сильнее мы погружены в текст, тем сильнее работает наша мысль. Но при этом мозгу абсолютно все равно, происходит ли что-то вокруг нас или только в нашем сознании — и за то, и за другое отвечают одни зоны мозга.

Мы предпочитаем разные чувства

Я хочу подчеркнуть: органы чувств влияют на наши мысли. При этом мы можем выбирать, какие именно ощущения для нас важнее. Большинство людей отдают предпочтение зрению — это так называемые визуалы. Кто-то предпочитает не видеть, а слышать (аудиалы). Третья группа людей выбирает осязание: им нравится ощущать поверхность, температуру, форму предмета. Таких людей называют кинестетиками. Внутренне отражение осязания находит в чувствах. Вопрос «Что ты чувствуешь?» может касаться как боли в ноге, так и эмоционального состояния человека. Самая незначительная группа людей предпочитают вкус и запах. Но их обычно относят к третьей группе, для облегчения статистических расчетов.

Наконец, есть группа людей, которые предпочитают чувствам логику и рационализм. Таких людей называют дигитальными, или бинарными. Для них не существует промежуточных состояний, все ограничивается категориями «включено/выключено», «да/нет», «черное/белое». Мне больше нравится называть таких людей нейтральными (нейтралами), потому что они менее других зависимы от внешних стимулов.

В большей или меньшей степени мы используем те органы чувств, которые доминируют в нашем мироощущении, то есть являются главными. Другие ощущения мы используем, чтобы подтвердить информацию, полученную с помощью главного.

Разные люди по-разному расставляют приоритеты: часть людей полагаются на зрение, почти не пользуясь чувством слуха или осязания (визуалы); кто-то может одинаково хорошо пользоваться и слухом, и зрением; кто-то может принадлежать к визуалам, но при этом пользоваться слухом и осязанием и т. д.

Кислое упражнение Представьте, что у вас в руке очищенный лимон. Почувствуйте его в руке, какой он мягкий и тяжелый и влажный от лимонного сока. Вы чувствуете сильный запах? Теперь представьте, что вы откусываете кусочек лимона. Кислый сок наполняет рот. Если вы качественно выполнили это упражнение, то у вас появится физическая реакция — непровольное слюноотделение. И это несмотря на то, что лимон вы ели только в своем воображении. Ваш мозг отреагировал и послал сигналы телу, как если бы на самом деле в рот попал кислый лимон. Интересный вопрос: если нашему мозгу так трудно различить наши фантазии и реальность, то как мы вообще можем быть уверенными в том, что все происходящее — не галлюцинации? Подумайте об этом на досуге.

Разные ощущения — разные мысли

Интересный факт: в зависимости от того, какое из ощущений мы предпочитаем, у нас вырабатывается тот или иной взгляд на мир. Мы по-разному осуществляем коммуникацию и обращаем внимание на разные вещи. Определив, к какой группе людей относится ваш собеседник, вы поймете, как он смотрит на мир, как думает, как предпочитает общаться и что его может заинтересовать. Это умение определять в несколько раз увеличивает ваши шансы прочитать мысли другого человека, не говоря уже о том, что это помогает установить раппорт.

Посмотрите на меня

О чем говорит движение глаз?

Исследователи отмечают, что в процессе мышления у людей задействованы

различные участки мозга, и в зависимости от этого их глаза смотрят в ту или иную сторону. Эту связь назвали LEM — Lateral Eye Movement (Метод латеральных движений глаз). В конце семидесятых студент факультета психологии Ричард Бендлер и лингвист Джон Гриндер сформулировали теорию EAC — Eye Accessing Cues (Глазные ключи доступа). Они были первыми, кто заявил, что по движению глаз можно определить, о чем человек думает.

Картинки слева подходят для описания большинства людей, но есть и исключения из правила, например люди, у которых есть своя собственная система. И ее легко можно определить, но об этом позже. Не забудьте, что эта модель — общая и работает не во всех случаях. Не забывайте мудрые слова Эриксона о том, что, если что-то не работает, надо прекратить это занятие. Я не могу утверждать, что эта модель истинная. Но согласитесь, в словах о том, что глаза — зеркало души, есть доля правды.

Согласно модели, представленной на странице слева, люди, мыслящие образами, смотрят влево вверх, когда они что-то вспоминают, и вправо вверх, когда создают новые мысли, конструируют их. Когда человек вспоминает звуки, он смотрит влево (например, когда вы думаете о том, что вам кто-то сказал), когда он придумывает новые звуки — вправо (например, когда он придумывает, что вам сказать). Вспоминая физические ощущения, человек смотрит вправо вниз. К сожалению, для этого рода мыслей нет деления на воспоминания и новые конструкции. Когда человек говорит сам с собой и решает логические проблемы (нейтральный человек), его взгляд обращен вниз влево.

Если вы спросите друга, как тот провел отпуск, и он сначала посмотрит влево, а потом вправо, значит, он вспоминает, как это выглядело, а потом проверяет информацию с помощью воспоминания о том, что он чувствовал.

Американский специалист по языку тела Кевин Хоган недавно выразил сомнения в том, что эта модель правдивая. Он провел ряд экспериментов, в результате которых пришел к выводу, что наши мысли не влияют на движение глаз. Сам я могу сказать только одно: я часто пользовался этой моделью, и всегда с блестящими результатами. А Хоган прав в том, что не важно, правдивая это модель или нет, важно какие результаты она дает.

Контрольные вопросы

Чтобы узнать, соответствует ли человек приведенной модели, можно задать контрольные вопросы, призванные проверить, куда человек смотрит при той или иной мысли. Вопросы могут быть следующими.

Визуальная память

Как выглядит ковер в твоей гостиной? Какого цвета твоя машина? Опиши внешность твоего лучшего друга.

Визуальные конструкции

Как бы ты выглядела с короткой стрижкой/длинными волосами? Представь, что ты выкрасил дом в полоску... Что будет, если написать твое имя наоборот?

Аудиальная память

Как начинается твоя любимая песня? Какой звонок у твоего будильника? Ты помнишь, что она сказала перед уходом?

Звуковые конструкции

Как ты думаешь, какой голос был у Петра Великого? Каким голосом президент разговаривает с женой? Как, по-твоему, Джеймс Бонд говорит с женщинами?

Кинестетическая память

Помнишь, как жарко тут было летом? Как пахнут грязные носки?

Осязательные конструкции

Представь, что ты ешь лимон...

Внутренний диалог

Можешь задаться вопросом, часто ли ты говоришь сам с собой? Что ты говоришь, когда тебе одиноко или что-то не ладится?

Ты говоришь так, как понимаешь

Как наши чувства влияют на наш язык

Еще один способ проверить, с человеком какого типа вам приходится иметь дело, это прислушаться к тому, как он говорит. В нашем языке преобладают сказуемые, то есть слова, которыми мы описываем действия и сравниваем понятия. Наши предпочтения в области чувств отражаются и на нашем языке.

Словарь визуала

Визуал мыслит образами и слова подбирает соответствующие, например:

Смотреть, фокус, создавать, представлять, взгляд, визуализировать, чистый, перспектива, видеть, предвидеть, уточнять, иллюстрировать, раскрывать, иллюзия, показывать, видение, свет.

Типичные для визуала выражения:

Нужно присмотреться поближе.

Вижу, к чему ты клонишь.

Надо бы увидеться.

Покажи, что ты имеешь в виду.

На себя посмотри.

Надо смотреть вперед.

Он — колоритный персонаж.

Без тени сомнения.

Словарь аудиала

Аудиал использует слова, которые по смыслу связаны со звучанием:

Говорить, акцент, ритм, тон, монотонный, глухой, звонить, спрашивать, рассказывать, обсуждать, комментировать, звонкий, слушать, немой, кричать диссонанс, голос, гармония.

Типичные для аудиала выражения:

Слушай, что я тебе говорю.

Надо прислушаться к голосам наших противников.

Какой кричащий цвет!

Быть на одной волне!

Жить в гармонии.

Звонкий, как колокольчик.

Никогда не слышал ничего подобного.

Я говорю за нас всех.

*Как сказать.
Как гром посреди ясного неба.*

Словарь кинестетика

Кинестетики, к которым мы в данной книге отнесли и тех, кто предпочитает вкус и запах, часто используют такие слова:

Касаться, управлять, давить, теплый, твердый, холодный, контакт, напряжение, стресс, конкретный, мягкий, держать, сжимать, тяжелый, крепкий, ровный, сочный, кислый

Типичные для кинестетика выражения:

Попробуй-ка вот это.

Чем это пахнет?

Возьмемся за новый проект?

Сидеть на двух стульях.

Чувствовать всем телом.

Копнуть глубже.

Что-то я не улавливаю смысл.

У него тяжелый характер.

Ощущать твердую почву под ногами.

Закладывать фундамент.

Словарь нейтрала

Нейтралы (их еще называют дискретны) часто используют следующие слова:

Заключать, решать, думать, помнить, знать, замечать, понимать, оценивать, внимание, процесс, мотивация, учить, изменять, мочь, статистика, логика.

Изыясняются дискретны на языке учебников и словарей. При этом они так сильно стараются быть понятными для других, что выдают двусмысленные фразы — и получается все наоборот. К тому же, не владея «практичными» словами и выражениями, связанными с такими ощущениями, как обоняние, осязание, слух и зрение, они выражаются слишком абстрактно, что заводит в тупик людей другого типа.

Думаю, вы уже сами поняли, что люди разных типов придают значение разным вещам. Представьте, что аудиал, визуал и кинестетик вместе идут на концерт. Что они скажут после концерта?

— Они так здорово сыграли! Просто потрясающе! Но мне кажется, громковато!

— Мы сидели далековато, но шоу было просто потрясающим. Какие девушки на подтанцовке! Какие платья!

— Было так жарко и душно, но, несмотря на это, концерт мне понравился.

Угадали, кто есть кто?

(На вопрос к их приятелю-нейтралу, почему он тоже не пошел на концерт, он пробормотал: «Я сам себя об этом спрашиваю».)

Наши чувства управляют нами.

Упражнение Да Винчи Проверьте сами, работает ли ЕАК. Посмотрите влево вверх и попробуйте представить Джоконду на картине. Вы видели ее тысячу раз, но никогда не обращали на полотно особого внимания. Попробуйте вспомнить как можно больше деталей: лицо, одежда, цвета, фон и так далее. Дайте себе тридцать секунд. Получилось? Прекрасно! Сотрите картинку. Теперь посмотрите вправо вниз и попробуйте проделать то же самое — представьте Джоконду. Несмотря на то что только что вы с успехом сделали то же самое, на этот раз вам гораздо сложнее представить картину. Почему? Потому что вы не задействуете визуальную часть мозга. Проще говоря: внизу справа нет никаких картинок. Они все сверху слева.

Любопытно, что наши органы чувств влияют и на наш выбор будущей профессии. Архитекторы умеют создать у себя в голове трехмерную модель здания: тут не обойтись без хорошо развитых визуальных способностей. На радио в основном работают аудиалы. Хороший спортсмен просто обязан быть кинестетиком, чтобы уделять должное внимание своему телу. Нейтралы (дискреты) становятся прекрасными юристами. Исследования подтвердили, что это соответствует реальности.

Чтобы найти взаимопонимание с собеседником, нужно определить, к какой группе людей он принадлежит, и в дальнейшем разговоре использовать его любимые слова. Визуала спросите, не видит ли он дополнительные возможности, ау диала — не хочет ли он выслушать все аргументы, кинестетика — что он чувствует. Активно используйте метафоры и говорите о том, что важно для вашего собеседника, другими словами — обращайтесь больше внимания на него, на то, как он расставляет акценты. С визуалом надо говорить образами, красочно рисуя, каким будет светлое будущее и какими радужными кажутся перспективы, не упуская из виду самого главного. Не стоит визуалу говорить о том, что необходимо заложить фундамент ваших будущих отношений, потому что он вас не поймет: это типичные слова для общения с кинестетиком. Вам наверняка знакомы ситуации, когда вы говорили, казалось бы, одну и ту же вещь, но не могли найти взаимопонимания. Вот один из примеров.

Она: «Разве ты не видишь, что я хочу сказать?»

Вы: «Да, я слышу, что ты говоришь, но не понимаю, к чему ты клонишь».

Вы говорите на разных языках. Чтобы понять друг друга, нужно, прежде всего, начать говорить на одном языке.

Она: «Ты видишь, что я хочу сказать?»

Вы: «Конечно, вижу и очень хочу, чтобы мы пришли к взаимопониманию».

Раппорт со многими людьми сразу

Если вы хотите установить раппорт с несколькими людьми сразу (например, на встрече), то вам придется задействовать все свои способности. Скажем, вам надо устроить презентацию. Постарайтесь не только раскрыть тему (для аудиалов), но и повлиять на визуалов, проиллюстрировав ваши слова картинками (с помощью Power Point). Не забудьте и про кинестетиков: раздайте им листовки или брошюры, чтобы они могли подержать их в руках и лучше понять содержание вашей речи. Старайтесь использовать слова для всех групп людей. Самые важные моменты повторяйте четыре раза: по одному для каждого типа людей.

«Я надеюсь, вы видите, какие выгоды мы получим в результате, надеюсь, что вы прислушаетесь к моим словам, поймете, насколько это важно, почувствуете, что я прав и что это послужит основой для правильного решения».

Доминантное ощущение

Как определить, какое именно ощущение доминирует в том или ином человеке?

Иногда бывает сложно вычислить доминантное ощущение у собеседника. Иногда люди отдают предпочтение двум и более органам чувств, и это отражается на их речи.

Задавайте вопросы

Вы можете спросить человека: «Как бы ты хотел, чтобы я это объяснил?» Люди часто признают свои личные особенности. Кто-то попросит вас рассказать обо всем подробнее, другой попросит написать ему письмо. Кинестетики скажут, что им нужно сначала узнать вас поближе, чтобы понять, можно ли вам доверять.

Я рекомендую воспользоваться любимым методом торговцев автомобилями. Начните с вопроса «Выглядит неплохо, вы так не считаете?». Если ответа недостаточно, продолжите вопросом «Вы уже это с кем-то обсуждали?» или «Я хотел бы узнать, что вы

чувствуете по поводу этого». Узнали, какой вопрос работает? Продолжайте в том же духе!

Одна из самых частых ошибок, которые мы совершаем при разговоре: мы принимаем отсутствие реакции за неприятие наших идей, но на самом деле мы всего-навсего не нашли общего языка с собеседником.

Физические особенности

Наши ощущения находят выражение и в физических реакциях. Это особенно характерно для людей, которые отдают предпочтение одному какому-нибудь органу чувств, и именно это определяет их поведение.

Для визуалов важно видеть вещи, они обращают большое внимание на цвета, формы и освещение. Для визуала характерен быстрый темп. Картинки сменяются стремительно, и он должен за ними успевать. Часто слова опаздывают, следуя за образами, поэтому визуал говорит быстро, но четко. Быстрый темп речи, в свою очередь, ведет к учащенному дыханию. Человек дышит поверхностно и часто, и все его движения тоже стремительные. Образная память задействована, когда человек смотрит вверх, поэтому можно чаще всего поймать визуала именно за этим занятием.

Дети-визуалы часто слышат в школе от неопытного педагога: «Что ты смотришь в потолок? Там ответ не написан». Но тогда ребенок пугается и начинает смотреть прямо перед собой, и нужный ответ не приходит в голову.

Ярко выраженный аудиал думает в том же темпе, в котором говорит. Речь у них медленнее, чем у визуалов. Движения расслабленные. Аудиала легко отвлечь разными звуками. Не отвлекайте его разговорами, если видите, что он о чем-то задумался. Так вы только испортите дело. Аудиалы частенько склоняют голову набок, словно прислушиваясь к чему-то, они дышат диафрагмой, говорят звонко и мелодично.

Кинестетик обожает исследовать предметы на ощупь. Он непременно обратит ваше внимание на то, что солнце светит прямо в глаза, скамейка слишком жесткая, зато кофта мягкая и приятная, и, хотя на улице жарко, он чувствует себя хорошо. Прежде чем что-то сказать, кинестетику нужно прочувствовать ситуацию. Он говорит медленно и мягко. Язык тела выражен минимально. Движения замедленные, сосредоточенные в районе живота. Кинестетики дышат животом, как, в принципе, следует дышать нам всем. Для них не так важен зрительный контакт, как телесный. Архетип классического кинестетика — Дед Мороз: чуть полноватый мужчина в толстом свитере и с бородой.

Нейтралов (дискретов) описать сложнее. Некоторые нейтралы внешне напоминают кинестетиков, но не все. Существует теория, которая объясняет этот феномен. Дело в том, что сначала развиваются наши физические реакции, а уже потом — абстрактное мышление; и весьма вероятно, что дискреты сначала были кинестетиками, но потом разочаровались в этом восприятии мира и перешли к логике и статистике. Пока нет никаких доказательств в пользу истинности этой теории.

Наблюдайте за темпом

Наблюдая за темпом речи и движений человека, вы можете еще до начала разговора определить, к какому типу относится ваш будущий собеседник. Можно и наоборот. Зная, каким органам чувств он отдает предпочтение, можно угадать, каким будет его язык тела или дыхание. У визуала темп быстрый, у кинестетика — замедленный. Аудиал находится где-то посередине. Немного тренировки, и вы сможете повторять даже движения глаз собеседника. Смотрит ваш визави право вверх, вы можете сделать то же самое. Он этого не заметит, зато его подсознание зарегистрирует ваши действия и облегчит установление раппорта.

Выяснив, к какой группе людей относится ваш визави, вы поймете, что он на самом деле пытается вам сказать. Говоря на одном с ним языке, вы избежите риска недопонимания.

Вы говорите о том, что ему важно, вы показываете, что думаете то же самое, что вы такой же, как он. Вы один обладаете уникальным знанием о том, как другой человек работает.

Ранее я уже объяснил, как тон речи, язык тела, темп и энергетический уровень важны для создания раппорта. Зная о модели движения глаз, вы теперь знаете, как думает другой человек. Но на этом процесс чтения мыслей не заканчивается. Мы уже говорили об органах чувств, но не о наших эмоциях. То, что нас волнует в данный момент, отражается на нашем мышлении, влияет на то, что происходит у нас в голове, на то, как мы воспринимаем других людей. К счастью, мы можем угадать даже эмоции человека. В следующей главе вы научитесь угадывать эмоции и узнаете, как ими можно управлять.

Глава пятая

В которой мечты о романтике разбиваются вдребезги, мы смело отражаем нападение тигра и следим за работой мышц.

Чувство и чувствительность Мы не умеем скрывать наши чувства

Все знают, что такое чувство, пока их не попросят дать этому определение.

Берли Фер и Джеймс Рассел

Наши чувства — важный аспект существования, но часто мы позволяем им управлять нашими действиями. Мы делаем что-то не потому, что должны, а потому, что находимся под властью эмоций (так мы убеждаем себя, когда ищем причину собственного поступка). Иногда мы не осознаем, что на самом деле чувствуем. Но, к счастью для нас, читателей мыслей, люди всегда выдают свои чувства (даже не осознавая этого). Большая часть процесса чтения мыслей и состоит в наблюдении за проявлениями различных эмоций.

Еще разок, но теперь с чувством!

Что такое чувства

Прежде чем заняться изучением выражений лица, нужно уточнить, что же такое на самом деле эмоции (чувства). Существует много теорий, объясняющих, что такое эмоции и как они возникают. На сегодняшний день нам известно, что существуют базовые эмоции, свойственные всем людям, и проявляются они также у всех одинаково.

Эмоции как защитный механизм

Когда что-то напрямую угрожает безопасности человека, он испытывает страх. Согласно популярной теории, страх берет свое начало в безусловных рефлексах, когда человеку нужно как можно скорее выбраться из опасной ситуации и у него нет времени на раздумья. Требуется немедленная реакция. Представьте, что вы человек из каменного века и на вас нападает огромный тигр. Станете ли вы тщательно анализировать ситуацию и искать самые логичные пути выхода? Конечно нет! Если только вы не хотите стать ужином тигра. Дело в том, что мы подсознательно постоянно ищем в окружающем нас мире разные сигналы. Как только сигнал обнаружен, возникает соответствующая эмоция, вегетативная нервная система получает сообщение и запускает соответствующие процессы. Тем временем информация доходит до мозга, так что он тоже в курсе происходящего.

Информация попадает в мозг двумя путями. Оба имеют свое начало в том месте, где

рецепторы принимают сигнал и посылают в область таламуса. Оттуда сигнал поступает в миндалевидное тело — участок, который связан с реакциями человека и с теми зонами мозга, которые управляют пульсом, давлением и другими реакциями вегетативной нервной системы. К миндалевидному телу подходит много путей. Первый путь — кратчайший, мозг просто реагирует на сигнал и все, не анализируя информации. Другой путь длиннее, он проходит через участки мозга, отвечающие за внимание и мысли, и только потом попадает в миндалевидное тело. Этот путь занимает больше времени, но зато дает более четкую и полную информацию о поступившем сигнале.

На практике это означает, что если на человека несется что-то большое на огромной скорости, то это послужит сигналом к возникновению страха. От страха участится пульс и кровь начнет активно поступать в ноги, чтобы человек мог убежать в случае необходимости. Тело реагирует быстрее, чем сознание, так что сначала водитель выворачивает руль и улетает в кювет и только потом думает: «Черт, этот грузовик несся по встречной!» Или (что тоже бывает) он понимает, что все это только померещилось, а теперь часа два придется вытаскивать машину из канавы.

Зато телу потребуется больше времени, чем сознанию, чтобы вернуться к прежнему состоянию. Опасность уже прошла, а водитель продолжает сидеть в машине с бешено бьющимся сердцем и пересохшими губами.

Другими словами, наши эмоции призваны спасать нас из разных ситуаций, вызывая необходимые изменения в участках мозга и влияя на нервную систему, которая, в свою очередь, управляет такими процессами, как дыхание, выделение пота и сердцебиение. Но чувства также влияют и на выражение лица, голос и язык тела.

Мы все время что-нибудь чувствуем. Эмоции приходят и уходят. Одни люди более чувствительны, чем другие, но и у них бывают моменты, когда они ничего не чувствуют. Нужно отличать эмоции от настроения: эмоция — это короткое и интенсивное переживание, тогда как в плохом настроении человек может пребывать постоянно, и оно будет влиять на все его эмоции и ощущения.

Раньше психологи мало внимания уделяли эмоциям. Возможно, на них сильно повлияло заявление Дарвина о том, что мы точно так же выражаем наши чувства, как наши предки, и в этом смысле недалеко ушли от первых примитивных людей. Другие ученые уверены, что чувства теряют свое значение по мере развития интеллекта и скоро потребность в них совсем отпадет. Согласитесь, это было бы скучно. Поэтому мы придерживаемся других взглядов: чувства (эмоции) — самое главное в жизни человека. С их помощью осуществляются связи между людьми, событиями и окружающим миром.

Обычно мы говорим: «Я чувствую...» Но на самом деле то, что мы «чувствуем», это лишь физические проявления более глубоких изменений. Часть таких проявлений бывает неприятными, особенно когда они требуют большого напряжения от тела. Бывают и приятные чувства. Но, говоря «Я чувствую радость» или «Я чувствую страх», мы только описываем наши физические ощущения от изменений, происходящих в нас. Да, в этом нет никакой романтики. Простите, если я разрушил в вас еще одну детскую иллюзию. Да, в чувствах нет никакой романтики, но это не делает их менее фантастическими. Даже зная, что бабочки у вас в животе ? это всегонашего биологическая реакция при взгляде на вашу любимую, это не делает ваши ощущения менее приятными и позитивными.

Что вызывает чувства

Конечно, дело тут не только в выживании. Примитивные чувства и реакции первых людей постепенно развивались и усложнялись. А теперь некоторые эмоциональные черты свойственны только одной какой-то культуре, то есть они не универсальны для всех людей. Обычно выделяют девять причин возникновения⁸ эмоций.

⁸ Предпосылки эмоций — события или ситуации, пробуждающие эмоции. Другое название — возбудители эмоций. — Примеч. ред.

Чувства зародились как автоматические механизмы запуска вегетативной нервной системы без необходимости тратить время на анализ ситуации. Они помогали людям выживать все то время, как они постепенно превращались в близоруких, тонкокожих и медлительных существ на двух ногах.

Тигр нападает!

Самая простейшая причина возникновения чувства — это реакция на сигнал в окружении. В этом случае человек не всегда успевает подумать и проверить свои ощущения. Может, это не тигр, а горный козел, а человек только что потратил на него свое самое лучшее копые.

Почему она так сделала?

Чувства возникают при размышлении над происходящим, но это отнимает время. Конечно, риск ошибиться меньше, но можно упустить необходимое время. («Да-да, это был тигр! Так я и думал. И теперь он лижет мои пятки».)

Помните, как сильно вы были влюблены?

Мы можем почувствовать что-то, просто вспоминая сильные переживания. В таком случае мы или ощущаем то же, что и тогда, или в нас зарождается новое восприятие как эмоциональная реакция на пережитое (например, раскаяние как реакция на злость и агрессию в прошлом). Это называется «устанавливать якоря»⁹, и к этому мы еще вернемся.

Было бы здорово...

С помощью фантазии мы можем воображать различные ситуации, которые вызывали бы у нас какие-то эмоции. Стоит только представить, что вы безумно влюблены. Попробуйте сами. Представьте, что вы совершенно без ума от... Чувствуете?

Не хочу говорить об этом. Только настроение портится.

Иногда достаточно только заговорить о том моменте, когда мы были злы, чтобы снова разозлиться. Даже разговор о прежних чувствах может вернуть их к жизни против воли говорящего.

Ха-ха-ха!

Комедию всегда веселее смотреть с человеком, который смеется и реагирует на шутки, чем с мрачным, депрессивным типом. Существует такое явление, как эмпатия, когда мы словно заражаемся эмоциями других людей. Кому-то весело, и нам тоже. Но если кто-то зол, то в нас это может вызвать страх или другие эмоции.

Не трогай плиту! Она горячая!

Часто мы боимся чего-то просто потому, что авторитетный человек (например, родитель в детстве) велел нам бояться. Дети часто осваивают чувства путем имитации действий и реакций родителей.

Вставай в конец очереди!

Люди, нарушающие социальные нормы, вызывают в нас сильные чувства. Конечно, у разных народов приняты свои нормы, и их нарушение может вызывать как злость, так и восхищение.

Улыбочку!

⁹ Якорение (anchoring) — способ установления связи признака или репрезентации (как внутренних, так и внешних) с какой-либо реакцией с целью ее запуска; якоря могут устанавливаться специально или возникать естественным образом. — Примеч. ред.

Чувства имеют четкое физическое выражение, поэтому их можно вызвать, симулируя ту или иную эмоцию в выражении лица. Для этого нужно напрячь мимические мышцы, например изобразив улыбку так, словно мы на самом деле улыбаемся. Это может искусственно вызвать ощущение радости. Помните, как в начале книги я учил вас изображать злость? Точно так же можно изобразить улыбку и поднять себе настроение.

Ну и мина!

Неосознанные выражения лица

В фильме «Престиж» героиня Ребекки Холл замужем за магом (его играет Кристиан Бейл). Иногда он говорит правду, иногда лжет, даже когда признается ей в любви. Но героиня всегда определяет по взгляду, лжет муж или нет.

Когда мы не уверены, правильно ли поняли собеседника, мы смотрим ему в глаза. Мы учимся смотреть в глаза раньше, чем учимся ходить. Но на самом деле смотрим мы не только в глаза. Мы изучаем все лицо собеседника. Около сорока мышц, расположенных у человека на лице, могут много рассказать окружающим. Тем более что частью этих мышц человек не в состоянии управлять, и именно они могут раскрыть его тайные намерения.

Такие разные чувства

Мы легко можем отличить человека разозленного от веселого, но мы часто не замечаем, что человеку грустно, пока он не начнет лить слезы в три ручья. Мы часто ошибаемся, принимая удивление за страх и сосредоточенность за злость. Мы также можем использовать выражения лица для иллюстрации наших слов. Например, я что-то вам рассказываю, и вы приподнимаете брови. Это может означать как сомнение, так и удивление. Улыбка одним уголком рта свидетельствует о том, что я понял вашу шутку. Но она также может демонстрировать пренебрежение к собеседнику и даже отвращение к нему.

Обычно человек демонстрирует максимум два чувства. Например, сначала удивление и тут же радость от понимания, что ему устроили приятный сюрприз. В промежутке между этими двумя состояниями, когда одно заканчивается, а другое начинается, человек выглядит одновременно довольным и удивленным. Можно испытывать и смешанные чувства, например страх и радость во время катания на американских горках. Иногда люди пытаются скрыть свои истинные чувства, например стараются выглядеть веселыми, когда им грустно. Но чуткий человек всегда это заметит, потому что собеседник бессознательно будет показывать оба чувства.

Все мы люди

Смотреть в глаза другому — это очень по-человечески. Не я один заметил, что Джордж Лукас в фильме «Звездные войны» надел на солдат плотные, закрывающие лицо пластиковые шлемы, чтобы сделать их менее человечными: ведь так не видно глаз. В наше время альтернатива такого пластикового шлема — ботокс. Все больше и больше людей зрелого возраста делают эти инъекции. Ботокс — это нейротоксин, который вызывает местный паралич участков кожи, отчего морщины разглаживаются. К сожалению, использование ботокса часто приводит к тому, что человек больше не может задействовать мышцы лица. Люди, вколовшие ботокс, похожи на куклу Барби — у них на лице проявляется столько же эмоций, сколько у знаменитой куклы.

Я разговаривал с владельцем одного магазина в США, который жаловался на распространение ботокса. Раньше он по выражению лица клиента мог угадать, что тот думает о его товаре, но теперь это невозможно. Более того, с клиентами стало трудно общаться: они кажутся искусственными, неживыми существами. Каким бы ни было их настроение, их лицо ничего не выражает.

Совет: не стоит делать инъекции ботулинового нейротоксина в лицевые мышцы.

Внимательно следя за лицом собеседника, можно не только угадать, что он сейчас чувствует, но и понять, что он почувствует в следующий момент. Мышцы реагируют быстрее, чем сознание, и лицо собеседника расскажет нам о его состоянии раньше, чем придут осмысление и новые эмоции. Зная об этом, можно предотвратить негативные реакции собеседника, такие как страх или злость. Это будет сложнее сделать, когда человек уже успел разозлиться или испугаться.

Ошибка Отелло

Эмоции имеют одну неприятную особенность: когда человек испытывает какое-то чувство, его сознание пытается подтвердить, что у него есть все основания чувствовать именно это, и бывает очень трудно его переубедить. Мы часто говорим: «Он во власти чувств», или «Страсть охватила его», подразумевая именно такое состояние. Все наше восприятие мира вдруг становится селективным. Когда мы охвачены ревностью, злостью или страхом, мы с трудом вспоминаем самые банальные вещи, если только они не подтверждают наши ощущения. Мы начисто забываем обо всем, что могло бы переубедить нас, вырвать из власти чувства. Мы смотрим на мир словно сквозь призму наших эмоций. Если нам плохо, то и весь мир кажется нам враждебным, мы не в состоянии увидеть ни выхода из ситуации, ни новых позитивных возможностей, предлагаемых жизнью. Внезапно вспоминаются вещи, которые давно забыты, но которые могут подтвердить нынешнее состояние: «Помнишь, что ты сделала восемь лет тому назад?» Узнаете себя? Когда мы во власти сильных эмоций, мы не стремимся успокоиться, напротив, подсознательно стремимся еще больше усилить наши эмоции, что часто создает проблемы. Пол Экман, исследователь эмоциональных состояний человека, назвал этот феномен «ошибкой Отелло», имея в виду убийство из ревности в пьесе Уильяма Шекспира.

Отелло был в ярости, когда узнал, что Дездемона ему изменила с мужчиной по имени Кассий, который к тому же был лучшим другом Отелло (конечно, все это было лживыми слухами, сфабрикованными злодеем Яго). Отелло обезумел от боли и грозил убить Дездемону. Та умоляла его пойти поговорить с Кассием и убедиться в том, что это неправда. Но это было невозможно, потому что Отелло уже убил Кассия. Когда Дездемона поняла, что не может убедить его в своей невинности, она испугалась. Отелло был в таком состоянии, что страх любимой жены истолковал превратно. Он не осознавал, что в такой ситуации даже невинный человек опасался бы за свою жизнь, и решил, что страх — доказательство вины Дездемоны, и задушил ее!

Конечно, легко сказать, что ревнивый мавр — выдуманный герой, романтический неудачник, но правда заключается в том, что любой человек может совершить подобную ошибку. Когда мы охвачены эмоциями, очень сложно объективно оценить ситуацию и увидеть себя со стороны. Мы видим действительность сквозь призму своих эмоций. Вот почему так важно научиться прогнозировать ухудшение настроения, чтобы можно было вовремя остановить процесс и предотвратить негативные последствия.

Помните, я говорил, как можно улучшить настроение человека, подстроившись под него с помощью языка тела? Улучшая настроение собеседника, вы меняете течение его мышления, помогая перейти от негативного восприятия мира к позитивному. А с позитивно мыслящим человеком всегда приятней общаться, чем с мрачным, депрессивным типом.

Бессознательная информация

Наблюдая за выражением лица вашего визави, вы можете заранее узнать, что он скоро расстроится или разозлится. Это и есть умение читать мысли на самом профессиональном уровне, и пользоваться этим нужно аккуратно. Эту информацию (причем

сугубо личного характера) человек сообщил вам неосознанно. То, что вам удалось прочитать мысли другого человека, не дает вам право вторгаться в его личную жизнь, особенно в самые интимные ее сферы. Прямо заявить, что вы в курсе того, что чувствует ваш собеседник, — это значит сразу разрушить с таким трудом установленный раппорт. Поэтому лучше воспользоваться полученной информацией, чтобы продумать, как усовершенствовать коммуникации и избежать конфликта.

Сильные эмоции изменяют наше восприятие мира. Негативные эмоции блокируют позитивные мысли и вызывают в памяти прошлые неприятные воспоминания. В таком состоянии человек легко может сделать что-то, в чем потом раскается. Не стоит в таком состоянии предпринимать каких-либо действий, лучше сначала успокоиться, как бы ни было сложно.

Семь самураев

Семь универсальных чувств

Известный американский психолог Пол Экман занимался изучением того, как наши ментальные состояния отражаются на нашем лице и теле. Он объездил весь мир, наблюдая за проявлениями чувств у разных народов, и обнаружил, что существует семь основных, базовых чувств (эмоций), которые все люди выражают одинаково, независимо от того, живут ли они на Мадагаскаре, на Аляске или в Швеции. Вот эти семь базовых чувств.

Удивление•
Грусть (горе)•
Злость•
Страх•
Радость•
Отвращение•

Презрение • Конечно, спектр человеческих эмоций не ограничивается этими семью ментальными категориями, например радость может объединять в себе огромное количество самых разных позитивных чувств. Но все остальные эмоции у разных народов могут иметь свое выражение, в отличие от семи базовых. Поэтому давайте сначала остановимся на них.

Экман проанализировал, как каждое из этих семи чувств влияет на мышцы лица, и именно по этой модели сделаны следующие снимки. Для наглядности я буду изображать крайние проявления чувства. В реальности мы, находясь в том или ином состоянии, стараемся смягчить выражение лица. Но зная, как это должно выглядеть, вы легко заметите малейшие проявления того или иного чувства на лице вашего визави.

Я уже говорил, что мы можем заметить изменения в лице собеседника, прежде чем он сам прочувствует это, но бывают и исключения. Иногда человек полностью осознает, что он чувствует, и делает все, чтобы скрыть это от других. Например, он может пытаться показать, что чувствует что-то другое или что он вообще ничего не чувствует. Но даже в таком случае можно «прочитать его мысли». Давайте посмотрим, что происходит с нашим лицом, когда мы не пытаемся скрыть наши истинные чувства.

Три типа выражения лица

Существует три типа выражения (активации эмоций) на лице: микровыражение, частичное и смазанное (линдриг).

Линдриг задействует все мышцы лица, но изменения при этом минимальные. Этот вид говорит о том, что чувство слабое (возможно только в данный момент). Может, человек только находится в стадии перехода к сильному чувству. Этот тип может также означать, что

человек пытается скрыть сильные чувства, но это ему не очень удается. Например, когда на конкурсе красоты победительницу обнимают другие участницы конкурса, при этом всячески стараясь скрыть обиду и разочарование под ослепительной улыбкой.

Частичное выражение лица задействует один или два участка мышц и говорит о том, что чувство слабое или уже готово пройти, но не исключена и попытка скрыть истинные чувства.

Микровыражения — это стремительные изменения выражения лица, появляющиеся на долю секунды. Удивительно, но именно эти быстротечные изменения могут рассказать нам о том, что действительно чувствует человек. Сознательно их очень трудно обнаружить. Вот как это происходит. Мы начинаем чувствовать (показывать) страх, далее замечаем это и стараемся скрыть, изображая другие эмоции. Но на долю секунды выражение страха все-таки появляется на нашем лице. Все люди с хорошим зрением могут заметить эти микроизменения.

Выражение лица не раскрывает причину

Помните, что мы можем видеть чувство, но не можем видеть его причину. Именно об этом забыл Отелло, когда истолковал страх Дездемоны как признание вины.

Глядя в лицо другого человека и замечая недоброе выражение, не стоит сразу думать, что он злится именно на вас. Может быть, он зол на себя. Или вспоминает ситуацию, которая когда-то разозлила его. Чтобы не делать неверных выводов, нужно просто удостовериться, что именно вы — причина чувств собеседника. Не стоит говорить ему, что вы заметили его состояние (зло). Лучше сразу подумать об ответной реакции на такое поведение. Позже я подробнее остановлюсь на том, как надо реагировать на то или иное чувство. Иногда можно прокомментировать, но очень осторожно, например сказать: «У меня такое ощущение, что ты чувствуешь больше, чем мне говоришь?», но я бы не советовал делать даже этого.

Существует три типа выражений лица. Все они могут означать попытку собеседника скрыть свои истинные чувства. Два первых могут также выявлять слабое чувство, проходящее и проходящее чувство.

Смазанные (линдриг) — задействованы все мышцы, но с малой активностью.

Частичные — задействована только часть лицевых мышц (например, мышцы бровей).

Микровыражения — на долю секунды задействованы все мышцы, но с большой активностью.

Нейтральное выражение лица

Фото 1

На этой фотографии я обычным ноябрьским утром. Так я выгляжу, когда абсолютно расслаблен. Конечно, все люди разные, и часто нам может показаться, что человек испытывает эмоции в момент, когда он на самом деле ничего не чувствует. Вы видите, что у меня относительно маленький рот и узкие тонкие губы. Уголки рта немного опущены вниз от природы. Людям, которые плохо меня знают, часто кажется, что я зол, потому что тонкие, вытянутые в одну линию губы — это признак злости. Поэтому надо учитывать индивидуальные особенности внешности людей, когда вы пытаетесь прочесть их мысли, особенно если вы плохо их знаете. Чтобы научиться читать мои мысли, нужно сначала узнать, как я выгляжу в расслабленном состоянии (чтобы было с чем сравнивать). Каждое фото будет изображать одно чувство в максимальном его проявлении, чтобы вам было легче научиться угадывать эмоции человека в обычной жизни, когда они не столь ярко выражены.

Фото 1

Удивление

Фото 2

Показано удивление — одна из самых коротких по продолжительности эмоций. Когда мы выражаем удивление? Когда случается что-то неожиданное. Когда что-то вдруг меняется без всякого предупреждения. Мы понятия не имеем о том, что должно случиться, иначе не будет сюрприза, а с ним и удивления. Удивление длится несколько секунд. Потом мы понимаем, что произошло и почему, и удивление сменяется реакцией на происходящее, например радостью. Тогда мы говорим «Какой приятный сюрприз!», хотя само по себе удивление не может быть ни позитивным, ни негативным. Приятные эмоции в нас вызывает причина удивления, например неожиданный визит близких друзей.

Удивление очень трудно скрыть. Слава богу, в удивлении нет ничего необычного (если, конечно, вам не сообщают то, что вы уже давно знаете, но должны изобразить удивление, чтобы скрыть осведомленность).

Другое дело, если нас удивляет что-то неприятное или опасное, например громкий звук. Это уже физический рефлекс, полностью противоположный удивлению. Мы словно сжимаемся, закрываемся в целях самозащиты, тогда как при удивлении лицо раскрывается. При выражении удивления задействованы все три типа выражения лица.

Фото 2

Фото 3 Брови взлетают вверх. На лбу образуются горизонтальные морщинки. Если у человека приподняты только брови, но рот и глаза не задействованы, это говорит о том, что он только изображает удивление. Если брови долгое время оказываются в приподнятом положении, это означает, что человек сомневается в полученной информации и внутренне ее перепроверяет. Как видно из картинке, у меня на лице написан вопрос. Почему так происходит? Потому что на самом деле это фотомонтаж. Нижняя часть лица взята с фотографии нейтрального выражения, а верхняя — с удивленного. Как мы видим, достаточно изменения только одного участка лица, чтобы все лицо стало выражать какую-то эмоцию. Когда человек задает вопрос, ответ на который он уже знает, или вопрос этот риторический, то он приподнимает брови. Это происходит автоматически. Если же человек не знает ответа, то он наоборот опускает брови — пытается сконцентрироваться на поиске ответа (часто это движение ошибочно принимают за проявление злости). Попробуйте сами, задайте вопрос «Как нам это сделать?» воображаемому собеседнику, сначала с опущенными бровями, а потом с приподнятыми. Почувствуйте, как тон вопроса меняется с риторического на конфликтный.

Фото 3

Фото 4

Фото 4 На этой фотографии глаза широко раскрыты. Хорошо видно белки глаз. Обычно они лучше видны сверху зрачка, а не снизу, но бывают исключения. Широко

раскрытые глаза, как правило, дополняют приподнятые брови и открытый рот. Но иногда задействованы только мышцы глаз, например как в тот момент, когда мы говорим «Вау!».

Фото 5

Фото 5 Слышали выражение «Челюсть отвисла»? Так вот, при удивлении у нас буквально «отвисает челюсть» и открывается рот. Чем сильнее удивление, тем шире открыт рот. Обычно это движение сопровождается поднятием бровей, но может проявляться самостоятельно. Когда мы хотим скрыть свою осведомленность в чем-либо, мы пытаемся изобразить удивление. Но настоящее удивление — настолько короткий процесс, что его практически невозможно скрыть. Если человек выражает состояние удивления слишком долго, то мы имеем дело с симуляцией, нас пытаются обмануть. Удивление — короткое чувство, которое длится доли секунды и мгновенно сменяется новым чувством.

Грусть

Грусть или горе обычно длится долго. Говоря «горе», я не имею в виду стенания на похоронах близких родственников, это экстремальная форма выражения, которая есть у каждого чувства. Например, экстремальная форма выражения страха — фобия. Мы пока говорим об обычных проявлениях эмоций.

Фото 6

Много причин могут вызывать грусть, но одна из самых частых — это утрата или потеря. Например, мы могли утратить веру в себя из-за неудач на работе, потерять друга или партнера, с которым мы поссорились. Утрата может быть и более серьезной, когда речь идет об инвалидности или о смерти близкого человека. Человека может расстроить и просто потеря дорогой для него вещи. В таком случае мы говорим, что у него депрессия, ему грустно, плохо, он разочарован, несчастен, в отчаянии, он горюет и переживает. В состоянии грусти человек становится пассивным и замкнутым. Он старается сохранить энергию, чтобы восстановить утраченные силы. Часто одновременно с горем приходит злость. Мы злимся на то, что заставило нас страдать.

Фото 6 У грусти есть и социальная функция, поскольку человек всем своим видом посылает сигналы: «Мне грустно», «Помогите мне», «Утешьте меня». Почему-то по обычаю многих культур от детей требуют, чтобы они не показывали, как им плохо, поэтому и во взрослом состоянии люди делают все, чтобы скрыть свое истинное душевное состояние. Но им это редко удается. Наше лицо всегда выдает нас. Как бы сильно мы ни старались сохранять внешнее спокойствие, опытный наблюдатель заметит признаки грусти на лице.

Фото 7 Экстремальная форма выражения горя — это полное отсутствие мышечного тонуса, когда лицо вообще ничего не выражает. Но это случается довольно редко. Обычно все-таки можно заметить движение бровей, глаз или мышц лба. Брови поднимаются вверх, но не все целиком, а только их кончики. Они также словно сжимаются. Это почти невозможно симулировать. Я называю это движение «брови Вуди Аллена», потому что это его обычное выражение лица. Движения бровей, в свою очередь, приводят к образованию морщинок на лбу. Кончики глаз тоже немного приподнимаются вверх, вместе с бровями это

образует как бы треугольник, который мы, профессионалы, обязательно заметим. Даже *Фото 8* если человек старается не подавать виду, что ему грустно, приподнятые брови и уголки глаз, образующие треугольник, выдадут его с потрохами.

Фото 8 Когда горе сильное, глаза напряжены.

Фото 9 Горе иногда принимают за отвращение. Почему? Потому что у расстроенного человека уголки губ опускаются вниз, нижняя губа выступает немного вперед, как у обиженного ребенка, и так же, как у него, может морщиться подбородок. В случае отвращения верхняя губа приподнимается, а нижняя остается в прежнем, нейтральном положении. Если уголки рта опущены и нижняя губа немного выпячена, но в то же время отсутствует треугольник из глаз и бровей, то это один из тех немногих случаев, когда нельзя угадать, что человек чувствует. Нужно ждать, когда на лице появятся еще какие-нибудь признаки эмоций.

Фото 9

Фото 10 На этом фото я смотрю вниз. Такой взгляд обычно ассоциируется с горем. Конечно, человек может и просто так посмотреть вниз, но вместе с грустными бровями такой взгляд говорит только о подавленном состоянии и ни о чем другом. Если человек хочет только изобразить, что ему грустно, он чаще всего будет использовать нижнюю часть лица (то есть рот) и смотреть вниз. Отсутствие знаков грусти в глазах, бровях и на лбу говорит о том, что вас пытаются обмануть. (Разумеется, бывают исключения, но они, как правило, редки.) Поэтому в первую очередь ищите треугольник.

Фото 10

Фото 11 Если грустный человек хочет скрыть свое состояние, он сосредоточится на губах, будет изображать улыбку, но при этом треугольник останется.

Злость Фото 11, 12 Здесь я изображаю злость. Мы злимся чаще всего на препятствия и разного рода помехи, которые не дают нам делать то, что хочется, то есть встают у нас на пути. Мы злимся, когда все идет не так, как мы планировали, когда что-то не работает или не получается.

Фото 12 Мы можем злиться и на себя самих тоже. Другой причиной может быть насилие или угроза насилия. В этом случае мы и боимся, и сердимся одновременно. Мы злимся на тех, кто нас предаст или обманывает. Мы злимся, если кто-то поступает неправильно или некрасиво. Чистую злость нельзя испытывать долго, чаще всего она смешивается с другими эмоциями, например страхом или отвращением. Злость — самое опасное чувство, потому что нам хочется нанести физический вред тому, на кого мы злимся. Эти импульсы появляются у нас в самом раннем возрасте, и всю жизнь мы учимся себя сдерживать.

Фото 13

Так ради чего все это? Злость выступает стимулом к желанию изменить причину этого чувства. Нужно только понять, что именно нас так разозлило. Часто мы злимся без всякой на то причины. Нельзя в состоянии злости предпринимать какие-либо действия, потому что мы не можем объективно оценивать ситуацию. Лучше всего сесть, успокоиться и дождаться момента, когда будет можно по-новому взглянуть на ситуацию.

Если мы сталкиваемся с угрозой насилия, то злость бывает весьма полезна — она уменьшает страх, который парализует. А злость, напротив, стимулирует к действию.

В отличие от других проявлений чувств, при выражении злости активизируются все части лица.

Фото 13 Когда человек злится, его брови сдвигаются и опускаются, лоб остается гладким. Если вы видите только этот признак злости, значит, ваш собеседник зол, но пытается это скрыть или слегка раздражен и вот-вот разозлится. Это может быть признаком глубокой концентрации или смущении.

Если ваш собеседник опускает брови, хотя вы просто болтаете о том о сем, значит, он пытается сконцентрироваться на разговоре — и вам лучше лишний раз пояснить то, что вы

Фото 14

Фото 15 сказали. Дарвин считал эту мимическую мышцу показателем затруднения, так как мы задействуем ее, когда сталкиваемся с какой-нибудь проблемой.

Фото 14 Взгляд напряженный, глаза смотрят прямо перед собой и сужаются, как будто под тяжестью опущенных бровей. Такой взгляд говорит о попытке сдержать злость, но он встречается и у людей, сосредоточенных на чем-то важном. Если глаза сильно сужены, словно человек пытается сфокусировать взгляд на чем-то, это говорит о сильной концентрации внимания. Чтобы разглядеть злость, нужно одновременно видеть и глаза, и брови, и рот.

Фото 15, 16 Существует два типа рисунка рта, когда человек зол. Плотно сжатые губы, когда на человека нападают (в драке, например) или когда он сдерживает слова, которые готовы у него вырваться. Открытый рот, когда человек не скрывает и говорит, что он зол, или даже кричит. Если активен один только рот, сложно сказать, о чем это свидетельствует. Плотно сжатые губы могут говорить как о

Фото 16 сдерживаемой злости, так и о концентрации или напряжении, не только умственном, но и физическом, когда человек поднимает тяжести. Тем не менее плотно сжатые губы — один из первых признаков злости. Челюсти напряжены, взгляд сосредоточен — человек готов отразить любую атаку.

Симулировать злость очень просто, потому что при этом активны мышцы, которыми легко управлять. Чтобы угадать, симулирует человек или нет, нужно следить за временем. Когда последовало выражение злости? Сразу после слов/поступков, которые могли человека разозлить? Или позже? Злость очень легко изобразить. Часто это делается, чтобы скрыть

другие эмоции. Слава богу, мы живем в обществе, где просто неприлично все время изображать злость, поэтому люди редко прибегают к этому. Но если человек понастоящему зол и пытается это скрыть, то в первую очередь обращайтесь внимание на опущенные брови, напряженный взгляд и плотно сжатые губы.

Страх Фото 17 Страх — это чувство, о котором мы знаем, как нам кажется, почти все. Очень легко испугать животных во время эксперимента. Страх связан с риском травмы, физической или психической. Его могут вызвать стремительно движущиеся в нашем направлении предметы или когда мы теряем равновесие и можем упасть. Мы боимся боли, и поход к зубному врачу вызывает у нас страх. Большинство людей (но не все) с детства боятся змей и пауков или высоты.

Биологических методов защиты у нас два: спрятаться или бежать. Кровь приливает к ногам, чтобы легче было передвигаться. Спрятаться означает найти защиту, что делают животные в минуту опасности. В ярком свете фар животные «застывают». Вам это может показаться странным, но правда заключается в том, что у хищников слабое зрение: они видят только то, что движется. Когда человек говорит «я застыл от страха» — это означает, что он пытается скрыться, стать незаметным. Если человек не может ни сбежать, ни спрятаться, то его страх имеет все шансы превратиться в злость. Другими словами, если нервной системе не кажется продуктивной команда «сбежать» или «спрятаться», то она сменяется импульсом к действию. Мы злимся на то, что нам угрожает. Выражение лица сигнализирует о двух вещах: «Есть опасность, она поблизости, будь осторожен!» и «Помогите! Заберите меня отсюда!». Выражение лица играет очень важную роль, потому что от страха голос часто отказывает, человек не может издать ни звука.

Фото 18 В состоянии страха у человека брови приподнимаются, но остаются прямыми. Другими словами, они такие же, как при удивлении, но внутренние уголки сдвинуты, и подняты они

Фото 18

Фото 19 не так высоко. На лбу появляются морщинки. Сдвинутые и приподнятые брови могут говорить о сдерживаемой злости. Здесь я выгляжу испуганным, но не забывайте, что это фотомонтаж, где вся нижняя половина лица взята с фото с нейтральным выражением лица. *Фото 19* Глаза открыты, взгляд напряжен. Белки глаз над зрачками хорошо видны, зато снизу скрыты. Быстрое движение глаз говорит о настоящем страхе.

Фото 20 Рот открыт или закрыт. Губы напряжены и немного поджаты, в отличие от состояния удивления. Один испуганный рот может говорить о тревоге, о страхе, который человек не хочет показывать, или о том, что он вспоминает (или воображает) момент, когда ему было страшно, словно он сейчас произнесет: «Уф, как это было неприятно!» Если человек решит изобразить страх, он наверняка захочет сделать это, изменив рисунок губ, и забудет про брови. Обычно достаточно одних испуганных бровей, чтобы сделать вывод о состоянии человека. Единственный случай, связанный со страхом, при котором брови не активны, — когда человек находится в состоянии шока. Его парализовало, и все, что он может, это открывать и закрывать рот.

Отвращение Сделайте следующее: сглотните — вы почувствуете, что во рту пересохло. Подождите, когда он снова увлажнится. Чувствуете? Теперь представьте, что вы плюете в стакан, а потом выпиваете.

Вдохновленный экспериментами Пола Экмана, именно это я и предлагаю сделать моим слушателям, и всегда встречаю в ответ выражение лица, как на фото 21 и 22. Реакцией на отвращение является попытка дистанцироваться. Неприятный вкус вызывает желание

сплюнуть. Одна мысль о неприятной пище может вызвать отвращение. Его также вызывают запахи и склизкие предметы. Некоторые поступки вызывают те же эмоции, например когда кто-то мучает своего домашнего питомца или пристаёт к детям. Самые естественные человеческие выделения тоже могут вызывать отвращение: экскременты, кровь, рвота. Отвращение возникает, когда они отделяются от тела, как в случае со слюной: пока она была во рту, все было нормально. Единственное различие в первом и втором случае, когда я просил проглотить слюну, заключался в том, что во втором случае она успела побывать снаружи.

Отвращение мы начинаем испытывать с 4—5 лет, и часто оно является бесконечным источником юмора. Как в фильме «Все без ума от Мэри» и «Тупой, еще тупее». А сколько людей разглядывают свой носовой платок после того, как в него высморкались? А как устроен немецкий туалет? (Для тех, кто не знает: туалеты в Германии устроены так, что экскременты не попадают сразу в воду, а сначала лежат в унитазе и только потом под воздействием воды смываются в канализацию. Подумайте на досуге почему.)

Взрослый человек часто испытывает отвращение к другим людям, особенно к тем, кто нарушает мораль, нечестным политикам и т. п. При этом представления о морали различные у разных народов.

Отвращение — очень сильное чувство. Психолог Джон Готтман в течение 14 лет записывал на видео интервью, взятые у 650 супружеских пар, и он и его команда сделали интересный вывод: в течение трех минут можно понять, сохранится брак или нет. Это видно именно по отвращению. Если кто-то подсознательно демонстрирует отвращение, особенно если это женщина, то пара, скорее всего, разведется в течение ближайших четырех лет.

Отвращение предполагает желание отдалиться от объекта, его вызвавшего. Например, отвращение к крови и другим телесным выделениям помогает нам не заразиться, но, с другой стороны, это чувство препятствует сопереживанию и некоторым социальным функциям. Чувствуя к кому-то отвращение, мы перестаем считать его человеком. Этим часто злоупотребляют политики и религиозные проповедники. К тем, кого мы не считаем людьми, мы проявляем меньше сочувствия. Как в «Звездных войнах»: легче расстреливать солдат в пластиковых шлемах, когда не видишь их лиц.

Фото 21, 22 На следующих двух фото я изображаю отвращение — морщусь нос и приподнимаю верхнюю губу. Нижняя губа тоже может быть приподнята. Рот может быть как раскрыт, так и закрыт. Чем сильнее сморщен нос, тем сильнее отвращение и тем больше видно морщинок. Щеки приподнимаются, глаза сужаются, и под ними появляются складки.

Фото 21

Брови при сильном отвращении опущены вниз, но они — не самое главное. Здесь значение имеет именно нос, как в примере, когда мы говорим: «Фу, какая вонь! Когда ты в последний раз мыл клетку хомячка?»

Отвращение легко симулировать, потому что это выразительная эмоция. Мы часто используем выражение отвращения, иллюстрируя предмет разговора. Лоб и брови при этом не активны, отвращение мы выражаем только с помощью мышц нижней части лица, поэтому нам легко как скрыть наши чувства, так и симулировать их.

Фото 22 Если вы не уверены в чувствах собеседника, смотрите на его нос. Обычно нам сложно контролировать морщинки, образующиеся вокруг носа, когда мы чувствуем отвращение. Мы можем улыбаться, но при этом неосознанно морщить нос от отвращения. Например, на этом рисунке знаменитый повар Тина улыбается, но мы-то знаем, что ей не так весело, как она хочет показать.

Презрение Презрение по внешнему выражению близко к отвращению. Но если приглядеться, вы заметите разницу. Презрение проявляется по отношению к другим людям и их действиям.

Обратите внимание на нос, на щеки и на верхнюю губу. Неважно, что она

улыбается. Мы-то понимаем, что эта девушка грязную картошку мыть не будет.

В отличие от отвращения, презрение не рождается по отношению к предметам. Песенка «Макарена» может вызывать отвращение, но не презрение. Зато мы можем презирать тех, кто ставит мелодию из «Макарены» в качестве сигнала на свои телефоны. Думаю, вы меня понимаете.

Существуют и другие виды презрения, обоснованные социокультурными факторами, например легкое презрение, которое испытывает молодежь по отношению к взрослым, или презрение, которое испытывают необразованные люди по отношению к образованным. Люди, не уверенные в своем статусе или позиции, часто используют презрение в качестве оружия. Многие получают удовлетворение, презирая людей ниже их по положению. Это довольно эффективный метод, только вот человек, презирающий всех и вся, часто остается совсем один.

Я уже рассказывал об эксперименте с супружескими парами, проводившимися Готтманом. Если презрение выражала женщина, то у супружеской пары не было никаких шансов сохранить брак. Готтман сумел даже измерить степень презрения. Когда презрение выражает доминантный член семьи (чаще всего мужчина), то другой член семьи (чаще женщины Фото 23 на) чувствует давление с его стороны. Ей кажется, что их проблемы невозможно решить, что их брак под угрозой, и она может даже заболеть от тревоги. Причем такие последствия вызывали именно сигналы презрения, а не злости или отвращения. Поэтому именно на эти сигналы стоит обращать особое внимание в любовных отношениях. У меня самого несколько лет назад были отношения с девушкой, которые зашли в тупик. В течение нескольких месяцев я чувствовал раздражение в отношении ее образа жизни. Однажды я обнаружил, что, когда думаю о девушке, у меня напрягаются определенные мышцы лица. Я был в шоке, когда понял, что посылаю сигналы презрения. Естественно, я тут же изменил свое поведение. Я стал тщательно следить за выражением лица, и это, в свою очередь, положительно сказалось на моих эмоциях. К сожалению, было уже поздно спасти наши отношения, и, разумеется, причина была не только во мне, но, по крайней мере, мы смогли нормально расстаться.

Фото 23 Презрение часто выражается в поднятии одного уголка рта. Получается что-то вроде кривой улыбки. Вспомните Элвиса Пресли или Билли Айдола перед тем, как они начинали петь. Часто поднятие уголка рта совпадает с фырканьем. Взгляд направлен вниз. Мы в буквальном смысле «смотрим сверху вниз» на того, кого мы презираем. Если же человек родился с выражением презрения на лице, то у него могут быть проблемы. Бывшего премьерминистра Швеции Ёрана Перстона часто называли высокоёран — хитрый лис или просто *родился с таким лицом?* мерным и надменным, а финские газеты даже дали ему прозвище Буйвол. Посмотрите на это фото и скажите честно: если бы вы не знали ничего об этом человеке, купили бы вы у него поддержанный телевизор?

Радость Фото 24 Спектр позитивных (как и негативных) эмоций широк, но, к сожалению, их обозначают не так много слов, поэтому ограничимся «радостью» и «счастьем». Позитивные эмоции у нас вызывают красивые вещи и приятные запахи, приятные известия и общение с друзьями.

Фото 24 Мы легко узнаем радость по голосу: у нее есть свой тембр и своя интонация. Мы можем выражать радость и через облегчение, удивление и волнение, например когда мы радуемся тому, что мы не понимаем. Экстаз — это максимальная степень радости, это смешанные эмоции внутренней гордости и удовлетворения. Родители могут чувствовать радость и гордость, когда их ребенок делает первый шаг. У евреев даже есть специальное слово на идише, обозначающее эту эмоцию, — *naches*. Есть и злорадство — особая форма радости по поводу неудач других людей.

Все мы подсознательно стремимся к радости, и это стимулирует нас к действиям. Мы заводим друзей, жаждем новых впечатлений и переживаний. Позитивные эмоции вдохновляют нас на поступки, необходимые для нашего выживания (секс, семейные отношения, забота о детях). А наука уже давно подтвердила, что оптимисты живут дольше.

Разумеется, есть разница между фальшивой и настоящей улыбкой. При настоящей улыбке уголки губ приподнимаются вверх, а вокруг глаз образуются морщинки. При этом глаза сужаются, брови опускаются вниз. Мы сознательно можем контролировать мышцы рта и изображать улыбку, но не можем контролировать мышцы вокруг глаз. Только десять процентов людей способны контролировать движения глаз при улыбке. Поняли теперь, что имеется в виду под фразой «улыбаться одним ртом». Тот, кто симулирует улыбку, часто не следит за своими глазами и бровями. Попробуйте сделать это, и вы увидите, как маленькие дети будут разбегаться при виде вашего странного выражения лица. Специалисты, наблюдавшие за женатыми парами, отмечали, что одни при встрече улыбались и глазами, и ртом, тогда как другие — только ртом. Ученые также говорят, что у тех, кто улыбается искренне, давление в норме и хорошее настроение. Видимо, существует прямая связь между этими мышцами и участками мозга, отвечающими за удовольствие.

Фальшивую улыбку мы распознаем молниеносно. С теми, кто у меня учится, я часто провожу следующий эксперимент. Я использую фото, на одном из которых симулирована улыбка. Участникам сообщают, что этот человек радуется, но на фото они видят человека, улыбающегося одними губами, то есть симулирующего улыбку. Фото показывают на экране долю секунды. Казалось бы, за столь короткое время можно заметить только широко улыбающиеся губы, но у большинства участников возникало ощущение, что здесь что-то не так. Они не могли объяснить, что именно не так, пока не присматривались к ней подробнее и не понимали, что улыбка — неискренняя.

Так что если вам так уж необходимо изобразить радость, вам придется попотеть. Например, улыбаться во весь рот, чтобы обмануть организм и дать ему команду задействовать все мышцы, участвующие в выражении радости. Тогда автоматически глаза тоже начнут «улыбаться», и улыбка получится искренней. В этом случае распознать фальшивую улыбку можно только по бровям, а это довольно сложно.

Смешанные эмоции

Далее вы увидите несколько фото так называемых смешанных чувств — ситуаций, когда на лице человека отражается сразу несколько эмоций. Это вполне обычное явление. Поэтому вам потребуется умение распознавать, какие мышцы задействованы и о чем это говорит. Попробуйте, глядя на рисунок, угадать, какие чувства испытывает человек. Правильные ответы вы найдете далее (с. 146). Но не подсматривайте!

Правильные ответы

Помогите! Я вижу эмоции!

Как реагировать на проявления эмоций?

Что делать, если вы узнали то или иное чувство? Вы ведь не хотите, чтобы ваш визави заподозрил, будто вы пытаетесь прочесть его мысли? Прежде чем начать реагировать, надо решить, что именно вы видите: знак слабого чувства или попытку скрыть сильные? Для

этого нужно обратить внимание на контекст. Если вы видите эти знаки в начале разговора, то вряд ли вы и ваши слова их причина. Скорее всего, человек уже испытывал это чувство до вашей встречи, и оно не имеет никакого отношения к вам лично, зато может выдать, что именно человек ожидает от этого разговора.

Большинство эмоций выражаются на лице всего несколько секунд. Чем сильнее чувство, тем ярче оно выражается и тем дольше остается на лице. Слишком короткий сигнал говорит о попытке скрыть настроение — сознательно или бессознательно, слишком длинный — о подавлении чувств (если человек, конечно, не притворяется).

Проявлений некоторых эмоций мы стараемся избежать. Их желательно предотвратить до того, как человек осознает сам, что именно он испытывает. Другим чувствам можно дать возможность развиваться по ходу вашего разговора. Я предлагаю ряд стратегий управления базовыми, основными эмоциями. (Конечно, удивление и радость обычно не вызывают никаких сомнений, и их я опустил.)

Грусть

Стоит ли реагировать на грусть? Это зависит от того, вызвано чувство общением с вами или прежним опытом собеседника. Каждому человеку необходимо иногда побыть наедине с собой и подумать о причине собственного расстройств. У него должна быть возможность спрятаться. Конечно, вы можете осторожно спросить, все ли в порядке, но даже в этом случае сначала обратите внимание на контекст. Посылая сигналы грусти, человек говорит, что ему нужны внимание, забота и утешение. Вопрос только в том — чьи? Может быть, он предпочтет, чтобы его утешал кто-то другой?

Если вы знакомы с близким другом или родственником вашего собеседника, намекните ему на то, что вы видели. Коллеге бывает проще утешить сотрудника, чем его начальнику. Если же речь идет о близком вам человеке, вы можете сказать, что вы всегда готовы его выслушать.

Злость

Наблюдая злость, не стоит забывать, что мы не знаем ее причину и на кого она направлена (совсем необязательно, что на вас). Не стоит также забывать, что легко перепутать злость и сосредоточенность (может быть, человеку просто трудно понять ваши слова). Помните: в любом случае лучше избегать слова «злой». Вполне возможно, что собеседник делает все, чтоб скрыть свои чувства, и меньше всего он хочет услышать такие слова: «Чего это ты злишься?» Нет, определенно, это не самая лучшая идея.

Лучше подождать день-два, когда собеседник успокоится и с ним можно будет нормально поговорить. Если же разговор застопорился из-за негативных эмоций собеседника — сделайте паузу! Пойдите выпейте чашечку кофе!

Хороший метод управлению злостью — айкидо мнений, о котором я уже рассказывал в предыдущих главах. «На твоём месте, я бы отреагировал точно так же. Сахар? Молоко?» Если вам не удалось успокоить визави, постарайтесь не принимать никаких важных решений и не совершать необдуманных поступков, которые могут иметь негативные последствия в будущем. *Страх* Если вы видите, что вашему собеседнику страшно, постарайтесь создать у него ощущение безопасности. Если вы сообщили плохую новость сотруднику, который выражает признаки беспокойства, поспешите заверить, что его работа в безопасности и вы довольны ее результатами. Поддержите человека — не дайте ему упасть.

Если вы говорите с другом и видите, что ему страшно, то можно спросить, что его беспокоит и не хочет ли он об этом поговорить. Попробуйте установить с ним раппорт или даже прямой телесный контакт. Объятие — самое лучшее лекарство от всех тревог.

Отвращение

Отвращение легко принять за злость. Если ваш собеседник морщит нос, выражая отвращение, не показывайте, что заметили это. Спросите лучше, не обидел ли его кто, но

осторожно, чтобы не вызывать еще большее отвращение. Выслушайте человека и только потом изложите хорошо продуманные аргументы. Помните: важно изменить настроение человека (особенно если речь идет о любовных отношениях). Если вы вовремя не предпримите попытки устранить отвращение, ваши отношения обречены.

Презрение

То же самое касается презрения: это не самое приятное чувство, и мы хотели бы избежать его проявлений по отношению к нам. Конечно, бывает презрение к самому себе или к предмету разговора, но оно может быть направлено и на собеседника, то есть на вас. Классическая форма презрения проявляется со стороны подчиненных по отношению к вышестоящим, со стороны учеников по отношению к учителям или (в худшем случае) со стороны детей по отношению к родителям. Ваш собеседник может считать себя умнее вас или думать, что вы ошибаетесь.

Тот, кто демонстрирует отвращение, смотрит на вас сверху вниз и считает себя лучше вас. Это ситуация, которую трудно изменить, как бы вы ни пытались. Самое лучшее — избегать человека, который вас презирает. У вас при любом раскладе не получится близких отношений. Если это ваш коллега, с которым вы вынуждены общаться каждый день, и, что еще хуже, если от него зависит ваша работа, то лучше попросить кого-то другого встретиться с ним и изложить ваши идеи или общаться напрямую с начальством (которое стоит по службе выше этого коллеги). Только так вы сможете получить желаемый результат.

Оглянемся назад

Мы уже зашли довольно далеко в процессе обучения чтению мыслей. Настало время взять паузу и подумать над всем тем, что мы узнали. Вы научились понимать знаки невербальной коммуникации, научились подстраиваться под собеседника, чтобы установить с ним взаимопонимание — раппорт. Вы научились пользоваться раппортом, чтобы производить позитивные изменения в поведении вашего собеседника и влиять на его взгляды. Теперь вы умеете определять доминантное ощущение у человека, с которым вы общаетесь. Вы узнали, как угадать его настроение и чувства по лицу и как повлиять на его реакции, в том числе и негативные.

Все это вы изучили. В теории.

Осталось только применить все полученные знания на практике. Отложите книгу в сторону. Выходите из дома, встречайтесь с людьми и пробуйте, пробуйте, пробуйте. Чтобы разобраться в содержании следующих глав, вам понадобятся все те знания, которые вы уже получили. Чтобы дать вам дополнительный стимул к занятиям, я начну следующую главу с небольшой истории из реальной жизни, которая поможет вам осознать, как важно применять на практике технику чтения мыслей. *Когда вы наблюдаете за чувствами собеседника, не забывайте о том, что причина их возникновения вам неизвестна. Даже если вы хотите управлять каким-то его чувством, постарайтесь делать это осторожно и незаметно.*

Глава шестая

Интерлюдия, в которой мы узнаем, что бывает, когда люди используют или не используют навыки чтения мыслей.

Никогда не поздно

Поучительный рассказ о том, как важно уметь читать мысли

Несколько лет назад я выполнял роль ведущего на одной из конференций.

Одновременно проходило много семинаров, и мне нужно было бегать туда-сюда, поэтому я опоздал на ланч. В зале было не так много людей, и, заметив одинокого мужчину, я присел за его столик. А потом начал рассказывать забавный случай, произошедший со мной в тот день, но вынужден был замолчать, когда заметил полный отвращения взгляд собеседника, направленный на меня. Он смотрел на меня так, словно я был мошкой в его тарелке. Я мог бы проигнорировать это и доесть блюдо позже, но мне предстояло выступить в тот вечер и не хотелось думать, что публикаотреагирует на меня таким образом.

Я решил, что сделал ошибку, не присмотревшись к человеку за столиком: просто плюхнулся на стул и начал говорить о себе. Поэтому надо было приглядеться к нему поближе. Это оказался классический кинестетик: полный, в фланелевой рубашке и с бородой. Да-да, у него была даже борода. Тот факт, что он сидел один, тоже говорил в пользу моей теории: он ел медленнее других (в темпе кинестетика). Сам я прибежал весь в мыле, плюхнулся на стул и начал рассказывать типично визуальный анекдот. Неудивительно, что он так разозлился.

Так что я продолжил есть, постепенно устанавливая раппорт с мужчиной, подстраиваясь под его язык жестов и темп (который был медленнее, чем у меня). Когда я заметил, что злость с лица пропала, я аккуратно задал несколько вопросов, чтобы проверить, действительно ли он кинестетик. Я спросил медленно: вкусная ли была еда? Что он думает по поводу конференции? И рассказал ту же историю еще раз. Теперь я тщательно подбирал слова, чтобы ему было понятнее. Я описал вес и размеры предметов, принимавших участие в истории, и на этот раз она его рассмешила. К концу обеда мы стали друзьями.

Со стороны разницу заметить было бы очень трудно: сначала я рассказал что-то и встретил взгляд, полный отвращения, затем рассказал ту же самую историю и был вознагражден смехом.

Я использовал все свои знания о раппорте, выражении чувств, ощущениях и реакциях, чтобы превратить негативную ситуацию в позитивную — всего за несколько секунд! Я просто перестал думать о себе самом и начал интересоваться другим человеком. Никогда не поздно установить раппорт, даже если первая попытка была неудачной. Мне повезло, потому что мой новый друг оказался генеральным директором компании, которая меня наняла на эту работу. *Как там это звучало? Если я буду такой же, как ты, то я тебе понравлюсь, и между нами возникнет взаимопонимание. А если я тебе понравлюсь, ты захочешь со мной согласиться.*

Глава седьмая

Которая вас научит узнавать людей, подавляющих свои эмоции, а также заставит посмеяться над носом Клинтона и показать неприличный жест.

Станьте детектором лжи Как распознавать противоречивые сигналы

В этой и следующей главах я расскажу вам о применении невербальной коммуникации на практике. Существуют сигналы, которые мы посылаем только в определенной ситуации. В следующей главе речь пойдет о притяжении. Если бы вы только знали, что вытворяет ваше подсознание, стоит вам найти генетически подходящий образчик (читайте: красавца или красавицу). Но перед этим мы займемся другой интересной проблемой: тем, что происходит с нашим подсознанием, когда мы пытаемся врать.

Человек, претендующий на умение читать мысли, должен замечать, когда ему лгут. Вы уже научились распознавать знаки фальши и по лицу угадывать, лжет человек или говорит правду. Но самое сложное вам еще предстоит освоить.

Проще всего лгать на словах. Это мы делаем на протяжении всей нашей жизни. Сложнее врать, используя выражение лица, хотя многим это неплохо удается. Но самое трудное — врать всем своим существом (или телом). Мы не задумываемся об этом, но тело имеет свой собственный язык и часто говорит то, что ему хочется, а не то, что мы замыслили. В разговоре люди обращают внимание в первую очередь на слова, реже — на выражение лица и почти никогда — на тело собеседника.

Когда мы подозреваем человека во лжи, мы тщательно вслушиваемся в его слова, вместо того чтобы обращать внимание на тон его голоса или язык тела. А ведь только так можно проверить, лжет человек или нет. На самом деле мы видим сигналы волнения, которое он испытывает (и когда врет тоже). Он может нервничать не потому, что врет, а по другой причине. Существуют сигналы, которые означают ложь, и только ложь — их и нужно научиться различать.

Часть людей прекрасно разбираются во лжи и разных ее проявлениях. Других обвести вокруг пальца проще простого. Есть и природные лжецы, для которых врать все равно что дышать. Они не посылают никаких сигналов и обычно относятся к психопатам. Существуют люди, которые вообще не умеют врать. Все мы разные. Но большинство из нас посылает сигналы, которые можно научиться различать.

Что такое ложь

Умение распознать ложь всегда вызывало у людей восхищение. Без этого умения трудно работать в полиции или в суде. Показания классического «детектора лжи» иногда ошибочны, поэтому многие ученые, в том числе Пол Экман, потратили столько сил и времени на то, чтобы научиться распознавать ложь, и отчасти им это удалось. Но сначала давайте подумаем, что такое ложь.

Большинство людей врут все время, точнее сказать, их слова не совсем точно отражают реальность. Так устроены наше общество и культура, где принята ложь. На вопрос «Как дела?» человек отвечает «Хорошо», он не рассказывает о своих проблемах, потому что собеседника это не интересует и на самом деле он всего лишь проявляет вежливость.

Бывают ситуации, когда люди вынуждены лгать и скрывать свои мысли. На конкурсе красоты победительница может рыдать от волнения, тогда как проигравшие участницы вынуждены улыбаться и делать вид, что рады за нее. Если бы ложь не была принята в нашем обществе, участницы конкурса красоты рыдали бы навзрыд и еще чего доброго потаскали бы финалистку за волосы. Не выказывать свои истинные чувства — это своего рода ложь.

Разумеется, эти формы лжи нас не интересуют. Нас интересует, когда люди лгут не из вежливости или по социокультурным мотивам, а по собственной инициативе — сознательно, зная, что говорят вещи, не соответствующие реальности. Помните, ко лжи относится не только неправда, которую мы говорим, но и правда, о которой мы умалчиваем. Если я скажу, что выиграл теннисный матч, который я на самом деле проиграл, то солгу. Если я говорю, что мне весело, а на самом деле мне грустно, я лгу.

Когда кто-то лжет, он делает это из страха наказания или в надежде на вознаграждение. У нашей лжи всегда есть причина. Встречается и комбинация этих двух мотивов: когда нам хочется получить незаслуженное вознаграждение, но если ложь раскроется, нас ждет штраф. Например, все узнают, что мы лгали, — это тоже в какой-то мере наказание.

Противоречивые сигналы

Человек подает сигналы лжи только в том случае, когда поводом становится очень значимый фактор, когда человек чем-то рискует, когда он волнуется или переживает. Именно волнение отражается на его лице — то чувство, которое мы можем прочесть как знак лжи. Сначала нужно найти все сигналы, а потом правильно их истолковать. В случае с

ложью всегда присутствуют два сообщения: правдивое и лживое, — оба одинаково важны, мы должны научиться их различать. Сообщение исходит не только из наших слов, но и от всего тела — используются все инструменты, которые объединяют под названием «невербальная коммуникация». Поэтому здесь речь идет о том, насколько искусно человек скрывает правдивое сообщение и выдает ложь за правду. Речь идет о самоконтроле (то есть контроле над эмоциями и реакциями). Как и в случае со значением выражения лица, человек пытается замаскировать одно чувство другим. Чтобы понять, лжет он или нет, нужно следить за теми каналами коммуникации, которые сложнее всего контролировать. Человек, говорящий правду, бессознательно посылает аналогичные сигналы, но если мы чувствуем знаковое несоответствие между словами и выражением лица человека или движениями его рук, то здесь речь может идти о лжи. Вот что я имею в виду, говоря о «противоречивых сигналах». Мы говорим одно, думаем другое, делаем третье. И проще всего, естественно, контролировать свои слова.

Американский психолог Роберт Трайверс придумал решение проблемы для всех профессиональных лгунов. Нужно всего-навсего убедить себя самого в том, что ложь — это правда. Тогда все наши сигналы — осознанные и неосознанные — будут нести одно и то же сообщение.

Но такие манипуляции сознанием несут опасность для здоровья. Противоречивые сигналы часто называют бессознательной утечкой или просто утечкой. Вы можете думать, что здорово скрываете свои чувства, но люди способны маскировать только явные, очевидные признаки. Все равно существует бессознательная утечка, которая так же бессознательно воспринимается другим человеком (это означает, что люди подмечают это, толком не осознавая, что они это делают).

Когда человек лжет, он не может контролировать все сигналы, которые посылает его тело, и обязательно выдаст сам себя. Но есть и патологические лгуны, которые ничем себя не выдают, — с такими надо быть особенно осторожными. Так что отсутствие утечки еще не гарантия того, что вам говорят правду. К тому же иногда за утечку мы можем принять обычное поведение человека, которого плохо знаем. Вот почему важно отмечать факт, являются ли сигналы результатом изменения обычного поведения человека. Нужно внимательно наблюдать за его реакциями и только потом делать соответствующие выводы.

Если собеседник посылает целый ряд противоречивых сигналов, весьма велика вероятность того, что он лжет. Это может также означать, что он пытается скрыть свои истинные чувства. Часто это легко проверить. Следуя изложенным методам, не забывайте о том, что сигналы может посылать человек, чьи мысли во время вашего разговора просто заняты чем-то другим. Ни один из этих методов не дает стопроцентной гарантии. Всегда обращайтесь внимание на контекст и старайтесь не делать поспешных выводов. И вообще: так ли важно для вас, лжет этот человек или нет?

Когда чешется нос

Противоречивый язык тела

Самые ясные сигналы дает наша нервная система. Нам очень трудно их контролировать. Почти невозможно заставить себя перестать потеть или краснеть, когда волнуешься. Невозможно управлять зрачками за покерным столом. Но наша нервная система реагирует только в случае очень сильных эмоций, — тогда что же делать, если ложь не вызывает у человека сильного волнения?

Лицо

Лицо человека всегда выражает два состояния: чувства, которые он готов показать другим, и его истинные мысли, которыми он ни с кем не желает делиться. Иногда эти два состояния совпадают, но это случается крайне редко. Если мы пытаемся управлять своим

выражением лица, мы делаем это тремя способами.

Квалифицирование. Мы добавляем к существующему •
выражению лица еще одно (например, изображаем
улыбку, чтобы скрыть грусть).

Моделирование. Мы меняем интенсивность выраже-•
ний на лице, делая их более или менее яркими. Это достигается за счет активности
лицевых мышц и промежутка времени, в который они задействованы.

Фальсификация (симулирование). Мы показываем чув-•
ства, которых на самом деле не испытываем. Существуют и другие варианты,
например мы пытаемся не
выдавать свои чувства (нейтрализация) или замаскировать их под другие
(маскировка).

Чтобы другие поверили нам, мы должны хорошо владеть мышцами лица. Это
особенно удается детям, которые с удовольствием «корчат рожи» перед зеркалом. С
возрастом эта способность ухудшается, поэтому мы часто понятия не имеем, как выгладим в
той или иной ситуации. Иногда у нас просто нет времени подготовиться, и мы делаем все как
бы в надежде, что это «прокатит».

Самое сложное — нейтрализовать свои чувства, сделать вид, что ты их не
испытываешь, особенно если чувства эти сильные и искренние. Часто лицо (помимо воли
человека) превращается в маску, и собеседник сразу понимает, что здесь что-то не так, и
пытается узнать, что от него скрывают. Поэтому лгуны предпочитают маскировать одни
чувства другими. Вы уже знаете, что при маскировке мы задействуем в основном нижнюю
часть лица. Это означает, что наши глаза, брови и лоб выдают наше истинное состояние (см.
Глава пятая. Чувство и чувствительность).

Другой, наиболее распространенный способ маскировки — это улыбка. У Чарльза
Дарвина была на этот счет целая теория. Он говорил, что чаще всего мы стремимся
замаскировать негативные эмоции, а при улыбке задействованы совсем другие мышцы,
которыми в этот момент легко управлять.

На предыдущих фото (см. раздел *Семь самураев*) вы видели разницу между
искренней и неискренней улыбками. Искренняя улыбка всегда симметричная: оба уголка рта
одновременно приподнимаются вверх. Фальшивая улыбка вполне может быть
асимметричной (один уголок рта приподнят). Улыбка одним уголком рта может говорить и о
презрении или отвращении к собеседнику (вспомните Ёрана Перстона). Искренне
улыбающийся человек улыбается не только губами, но и глазами тоже.

Актеры, чтобы казаться искренними, стараются перед тем, как улыбнуться,
вспомнить что-то приятное, чтобы радость была настоящей. Нужно также помнить, что
настоящая улыбка, в отличие от фальшивой, не появляется внезапно: человеку нужно время,
чтобы осознать радость. А вот чтобы изобразить ложь, достаточно одного импульса.

Микровыражения играют большую роль, когда нужно угадать состояние
собеседника. Иногда собеседник улыбается и говорит приятные вещи, а мы чувствуем: здесь
что-то не так. Скорее всего, наше подсознание отметило микровыражения лица и правильно
их истолковало. Жаль только, что не все люди показывают микровыражения или показывают
их, когда пытаются подавить эмоции, а не солгать.

Глаза Говорят, что лгуна можно узнать по глазам. Вспомним выражение: «По глазам
вижу, что ты врешь». Существует утверждение: если человек отводит взгляд или часто
моргает, то он лжет. Возможно, в этом есть доля правды. Но люди настолько уверены в этом
феномене, что теперь, когда они лгут, стараются смотреть прямо в глаза собеседнику. С
детства мы слышали, что лгун боится посмотреть в глаза, но, к сожалению, сейчас нам это не
поможет. Существуют ситуации, когда мы отводим взгляд в сторону по естественным

причинам: например, смотрим вниз, когда нам грустно, в сторону — когда нам стыдно, или смотрим сквозь человека, когда он нам неприятен. Самые опытные лгуны — те, кто умеет вовремя отвести взгляд.

Волнение выдает также размер зрачков. Они расширяются при волнении или удивлении. Слушайте человека и одновременно следите за его зрачками. Если он рассказывает вам что-то важное, его зрачки не могут остаться прежними.

Когда лжец моргает, его глаза обычно дольше остаются закрытыми, чем у честного человека. Британский зоолог Десмонд Моррис, изучавший поведение животных и людей, заметил, что это происходит, например, на полицейском допросе. Это бессознательная попытка человека скрыться от реальности, как это делает страус, зарывающий голову в песок.

Важно также следить за движениями глаз. Помните, что я говорил вам о воспоминаниях и конструировании новых мыслей? При конструировании мы используем нашу фантазию, и оно нам необходимо, когда мы думаем о будущем, создаем что-то новое, придумываем сказки и так далее. Помните модель движений глаз (см. раздел *Посмотри на меня*)? В зависимости от того, вспоминаем ли мы о чем-то или создаем новую мысль, наши глаза движутся по-разному. Ложь — это тоже конструкция, ведь мы создаем то, чего не было. Если визуал рассказывает о чем-то и утверждает, что он все видел собственными глазами, и при этом его взгляд направлен вверх вправо — значит, он все придумывает (конструирует). Тогда спросите себя: зачем ему что-то выдумывать? Например, человек говорит вам: «Я задержался на работе и сильно проголодался. Потом я съел пиццу с Джокеем и после сразу же отправился домой». Если при словах «съел пиццу с Джокеем» человек смотрит вверх вправо, значит, он это выдумывает. Что-то здесь не так. Вполне возможно, что вам нагло врут.

Человек не может управлять своим взглядом, который при конструировании, помимо его воли, будет направлен вверх вправо, вот почему лжец не может смотреть прямо в глаза, зато если человек рассказывает вам то, что действительно имело место быть, то есть вспоминает, он вполне может смотреть вам в глаза. Это означает, что если у человека было время придумать ложь, проговорить ее про себя, может быть даже выучить наизусть, то он спокойно сможет повторить ее (вспомнить), глядя прямо вам в глаза. В этом случае не имеет никакого значения, рассказывает ли он о реальном событии или все это плод его фантазий. Не стоит забывать, что не все люди соответствуют этой модели. Стоит десять раз подумать, прежде чем пустить переночевать малознакомого человека, что бы он вам ни рассказывал.

Руки Лицом управлять сложнее, чем другими частями тела, потому что активность лицевых мышц связана с функцией мозга. Но нас часто выдают другие части тела, например руки. Наши руки могут подавать самые разные сигналы. Как и в случае со словами, определенный жест имеет определенное значение (эмблема), понимаемое всеми представителями одной культуры. Например, жест Уинстона Черчилля в виде латинской буквы V, образованный двумя пальцами, означает победу, и все представители западной цивилизации это знают. Лгать жестами проще простого. Надо только ответить на вопрос «Выиграли ли вы матч?», подняв вверх два пальца. Даже если на самом деле мы жестоко проиграли.

Иногда мы используем жесты неосознанно, и они могут рассказать нам, что человек думает и чувствует на самом деле, потому что он их не контролирует. Обнаружить их бывает нелегко. Пол Экман, например, обнаружил жест, который делали студенты во время разговора с неприятным человеком. Неосознанно они сжимали руку в кулак, иногда даже выставляя один палец, словно показывая интервьюеру неприличное упражнение *Упражнение на конструкцию*

Я уже говорил, что не все люди одинаковы, то есть не у всех движения глаз соответствуют модели. Но все совершают какоенибудь движение, когда мысленно создают

конструкцию. Следующее упражнение поможет вам научиться определять, когда собеседник что-то придумывает.

Шаг 1. Попросите собеседника что-нибудь представить, например Джоконду, изображенную на картине Леонардо да Винчи. Дайте ему время мысленно разглядеть картину и внимательно следите за движениями глаз.

Шаг 2. Попросите собеседника представить ту же картину, но с некоторыми вариациями. Например, Мону Лизу, намалеванную пятилетним ребенком. Снова дайте ему время мысленно увидеть картинку и следите за глазами. Ваша цель — проверить, следует ли он системе или использует какие-то свои движения при конструировании.

Шаг 3. Предложите собеседнику представить что-нибудь еще и убедитесь, что он совершает одни и те же движения постоянно. (Только попросите представить новую картину, иначе конструкции не получится — он просто вспомнит предыдущее упражнение.) ный жест. Но ведь это происходило под столом, и этот человек все равно не смог бы его увидеть. Не было никаких сомнений в том, что жестом студенты выражают отвращение к собеседнику, хотя и не осознают, что испытывают именно это чувство.

Другой широко известный жест — это пожимание плечами, когда мы хотим показать свою неосведомленность или то, что нам до этого нет никакого дела. Плечи поднимаются, и соответственно руки тоже, ладони обычно направлены на собеседника.

Существуют также движения рук, которыми мы иллюстрируем свои высказывания (например, очерчиваем контуры в воздухе, говоря об абстрактных понятиях). Все люди используют руки при разговоре, только активность жестов варьируется от одной культуры к другой. Например, сопровождать свои слова интенсивной жестикуляцией очень любят южные европейцы — итальянцы и испанцы. Мы редко обращаем внимание на жесты, но на самом деле они значат для нас очень много.

Невозможно общаться с человеком, который говорит одно, а руками показывает совершенно иное. На моих семинарах я проделываю следующий эксперимент. Смотрю человеку прямо в глаза, спрашиваю, сколько сейчас времени, и одновременно указываю пальцем на окно. В ответ я всегда получаю: «Гм... Что?», хотя, казалось бы, проще вопроса и быть не может. Правда, бывают случаи, когда использование жестов сведено к минимуму — например, в момент усталости, когда у нас нет сил или нам скучно или грустно, и если мы усиленно сосредотачиваемся на словах собеседника. Когда. Мы. Вслушиваемся. В каждое. Слово. Как когда мы лжем.

Создание новых мыслей — сложный ментальный процесс. Фокусируясь на изобретении нового, мы забываем про жесты. Наше тело практически не задействовано, работает только речевой аппарат. Отсутствие жестов — верный знак того, что человек лжет.

Когда я спрашиваю, как можно определить лгуна, люди обычно отвечают, что он часто чешет нос. В этом есть доля истины. Люди, которые врут, склонны подносить руки к лицу, но почесывание носа встречается не так уж часто. Вы удивитесь, но нередко лгуны прикрывают рот рукой, словно не дают словам неправды слететь с языка или стыдятся того, что врут. Если человек при беседе с вами прикрывает рот рукой, чешет нос, постоянно поправляет очки, дергает за мочку уха, он, скорее всего, врет.

Все эти жесты иногда можно наблюдать у того, кто просто сидит и слушает другого. Согласитесь, мы часто замалчиваем наши истинные мысли и не говорим в лицо собеседнику, что, по нашему мнению, он лжет. Если вы заметили такие знаки у человека, с которым говорите, постарайтесь более четко передать ваши мысли, чтобы убедить его в правдивости сказанного. Вы же не хотите, чтобы вас сочли обманщиком?

Как и все прочие знаки, почесывание носа необязательно выдает в человеке наглое лжеца. Но если ваш собеседник несколько раз во время разговора почесал нос, стоит поискать другие признаки лжи или замалчивания правды.

Остальные части тела При разговоре стоит также обращать внимание на осанку, ноги и ступни другого человека. Заинтересованный человек выпрямит спину и повернется к вам, безразличный опустит плечи и немного согнется. Если разговор затягивается, человек может облокотиться на стену или присесть на край стола и оставаться в такой позиции до того момента, как собеседник осознает, что ведет себя неприлично, и интерес к разговору не появится снова.

Мы редко обращаем внимание на сигналы, которые подают ноги и ступни. Наверно, потому, что большую часть времени держим их под столом и потому, что привыкли смотреть собеседнику в глаза, не обращая внимания на его тело.

Классический пример — это турагент, который сорок минут пытался продать турпутевку молодой паре. Он все время был крайне любезен, но в последние полчаса думал о том, что мог бы продать десять путевок за то время, что он общается с этими тупыми подростками. Турагент не осознавал, что последние полчаса пинает пол одной ногой в сторону своих собеседников — очень явный и агрессивный сигнал. Другой пример — застенчивая девушка, которая на свидании пытается изображать расслабленность и томность при том, что ее ноги судорожно сжаты под столом.

Подавляемые жесты

Существует много ситуаций, вызывающих у людей стресс, нервозность или волнение. Это нормально — нервничать перед собеседованием по работе или важной презентацией, перед рождением ребенка, сдачей экзаменов и т. д. Другое дело, когда человек нервничает из-за того, что лжет в важном вопросе. Такие ситуации провоцируют выброс энергии, которую нужно как-то израсходовать. Если ее никуда не деть, то помимо воли человека у него начнут трястись руки, как бы он ни пытался изображать спокойствие. В худшем случае человек может даже потерять сознание, поэтому в таких ситуациях он пытается чем-то себя занять. Тут и проявляются так называемые подавляемые жесты (или подавленные поступки) — небольшие, часто повторяющиеся движения, которые не несут никакого смысла. Все они означают, что человек напряжен или нервничает. Он может постукивать ручкой по столу, щелкать пальцами или рвать бумагу на мелкие кусочки. Конечно, бывают люди, которым просто нужно держать руки занятыми, но их действия не будут повторяться.

Человек, который нашел чем ему занять руки, в остальном может оставаться полностью спокойным и даже не сознавать, зачем он перекладывает ручки из одной коробки в другую. А для вас это будет знаком огромного внутреннего напряжения. Вопрос только в том, что вызвало это состояние.

В аэропорту персонал часто высматривает в толпе пассажиров именно тех, кто совершает бессмысленные повторяющиеся движения руками и, скорее всего, боится летать, хоть и не показывает этого. Но в самолете у них может случиться срыв. Такие пассажиры много времени проводят в курилке. Кстати, после событий 11 сентября их количество резко возросло. Присмотритесь к ним повнимательнее. Мужчина в костюме, нервно стряхивающий пепел с сигареты. Дама, методично ломающая спичку за спичкой. Кстати, курение тоже может быть таким действием, если человек курит механически, сигарету за сигаретой. Пресс-служба аэропорта «Арланда» (Стокгольм) подтвердила, что сотрудники службы безопасности обращают внимание именно на эти сигналы. *Билл Клинтон 26 раз почесал нос во время процесса «Левински».* Как оказалось, не только психологи и исследователи языка тела следили за носом Клинтона во время этого процесса, потом личный консультант президента по общению со СМИ запретил ему даже касаться своего носа, потому что его почесыванием он снизил уровень доверия к себе почти до нуля.

У тебя какой-то голос взволнованный. Что-то случилось?

Изменения в голосе

Можно научиться подбирать правильные слова при разговоре, но сложно научиться контролировать голос, которым эти слова произносятся. Наши эмоции влияют на наш голос, но открою вам маленький секрет: даже словами мы управляем не так хорошо, как нам кажется.

Тон Вы, наверное, уже заметили: когда человек злится, его голос становится тоньше, визгливее. Более того, он начинает говорить громче и звонче, чем в обычном состоянии. Когда нам грустно, происходит обратное: голос становится приглушенным, горловым. Человек говорит медленнее и тише обычного.

Когда кто-то говорит неправду и при этом испытывает чувство вины, с его голосом происходят те же перемены, что и во время злости. Его голос автоматически становится тоньше и звонче, а говорит он быстрее обычного. Если же человек стыдится сам себя, то его голос звучит так же, как если бы ему было грустно. Он говорит медленно и приглушенно. Если вы заметили какие-то из этих изменений в голосе собеседника без видимых на то причин, то это может означать, что он лжет вам.

Речь Те, кто лгут, склонны делать паузы в речи там, где их не должно быть, например в середине предложения или перед тем, как дать ответ на вопрос. Таким образом люди пытаются выиграть время. Лжецы могут даже мычать что-то нечленораздельное Не забывайте, что подавленные поступки (*подавляемые жесты*) — это естественно для человека. Бывают ситуации, провоцирующие выброс энергии, которой мы не можем найти выход. В таких ситуациях мы просто вынуждены щелкать пальцами, кусать ногти или тереть свечку. Бывают периоды в жизни, когда наш энергетический уровень выше нормы. Посмотрите — что вытворяет подросток, которому велели сидеть спокойно? дельное, вроде «Э-э-э-э», пока их мозг усиленно старается придумать очередную ложь. Иногда человек даже заикается от волнения.

Лжецу свойственно часто повторяться, говорить одно и то же снова и снова. Иногда он начинает говорить длинными предложениями — такими длинными, что кажется, будто у них нет конца. И все это потому, что человек боится, что его прервут.

Или бывает по-другому. Он. Начинает. Вдруг. Говорить. Очень. Короткими. Предложениями. Словно. Ему. Страшно. Страшно, что он и так сказал слишком много. Все эти изменения — знак того, что в общении с этим человеком не все в порядке и стоит внимательно к нему приглядеться.

Перемены в словоупотреблении

Лжецы часто выдают себя и на словах тоже. Они начинают говорить так, как никогда раньше не говорили, причем такие банальности, что ложь тут же становится очевидной. Иногда даже сам лжец понимает, что несет всякую чушь, но просто не может остановиться. Слова словно сами срываются с языка.

Туманные высказывания Лжецы любят ходить вокруг да около, делать туманные намеки, трепать языком, так и не обозначая сути того, что хотят сказать. На вопрос лжец вполне может ответить так:

«Ну... в принципе... можно сказать, что... в общем, это могло бы быть... может быть, что... вероятно...»

Повтор и еще раз повтор Лжецы не любят вдаваться в детали. Они скорее будут повторять одну и ту же ложь снова и снова, чем пояснять что-то. Для человека, говорящего правду, не составит никакого труда дополнить информацию новыми деталями или передать ее в более сжатом виде. Воспоминание — это не то, что мы достаем из ящика памяти, сдуваем пылинки и кладем обратно. Воспоминание меняется в зависимости от контекста, в котором к нему обратились. Человек, говорящий правду, может по-разному расставлять акценты, рассказывая одну и ту же историю несколько раз. Лжец всегда рассказывает одно и то же из страха быть пойманным на несоответствиях. При этом он не будет вдаваться в детали. Если вы подозреваете, что человек лжет, попросите его уточнить что-нибудь. Например:

— *Я весь вечер был один. Смотрел телевизор. Потом лег спать.*

— *А что вы смотрели?*

— *Я... ну... это... Вычурность* Лжец склонен к использованию пышной риторики, за которой ничего не стоит. Его речь бывает до предела абстрактной и даже логически непоследовательной. Люди пытаются создать иллюзию понятности, когда на самом деле ничего не понятно. Например, бывший мэр Нью-Йорка, обвиненный в неуплате налогов, сказал: «Я не совершал преступления. Я только не следовал закону», или Клинтон на вопрос об отношениях с мисс Левински: «Это зависит от того, как на это посмотреть». Другой классический пример: «На этот вопрос можно ответить и „да“, и „нет“ в зависимости от того, как он сформулирован». *Отрицание* Лжец часто использует отрицательную форму, говоря о том, чем вещи не являются, вместо того чтобы сказать, чем они являются. Часто этим страдают политики. Известный пример — президент Никсон с его заявлением: «Я не мошенник». Хотя проще было бы сказать «Я честный человек». Никсон так сильно переживал о тех опровержениях, которые придется делать, что и фразы строил соответственно.

Если политик говорит, что нельзя поднимать налоги, нельзя ухудшать качество социального обеспечения и так далее вместо того, чтобы сказать, что следует оставить налоги на прежнем уровне и улучшить медицинское обслуживание, значит, он лжет. Именно это он и намеревается сделать на самом деле — повысить налоги и урезать дотации. Как говорил Бисмарк: «Никогда не верьте ничему в политике, пока факт не станет официально опровергнутым».

Запомните: «Я не лжец» означает как раз обратное. *Дистанцирование и деперсонализация* Лжецы избегают говорить о себе в первом лице. «Я» и «мой» — нечастые слова в их словаре. Таким образом они дистанцируются от лжи. По той же самой причине лжец часто старается обобщить информацию, употребляя такие слова, как «всегда», «никогда», «все», «никто» и так далее, лишь бы не говорить конкретно, о ком или о чем речь.

Дистанцирование во времени. Еще один способ дистанцироваться для лжеца — это говорить ложь в прошедшем времени. Например, на вопрос: «Что ты делаешь?» — лжец может ответить: «Я ничего не сделал». *Преамбула* Вспомните фильмы про лжецов. Часто они начинают свою речь с фразы «Ты мне не поверишь, но...» или «Знаю, это звучит невероятно, но...». Человек, сознающий, что он говорит вещи, весьма далекие от правды, часто пользуется такого рода преамбулами, чтобы придать своим словам достоверность. Таким образом, он как бы говорит собеседнику: «Я знаю, что у тебя есть сомнения, но поверь, я говорю правду, какой бы странной она ни казалась». Это очень часто используемый прием, поэтому стоит только человеку произнести подобную фразу, как в нашей голове звенит сигнал тревоги. Но иногда это срабатывает, даже в таких абсурдных заявлениях: «Это не может быть правдой! Знаешь, что случилось?»

Грамотность Я нахожу поразительным тот факт, что в момент, когда люди лгут, они склонны говорить более грамотно, чем обычно. Человек, который очень небрежно относится к своей речи, выбору слов, фонетике и интонации, вдруг начинает говорить как дипломат. Я

думаю, это вызвано не нервозностью, а подсознательным желанием придать своим словам вес, заставить людей поверить в то, что он говорит правду. Лжец компенсирует отсутствие истинного содержания избытком красивых фраз. Так часто бывает, мы что-то считаем полным дерьмом, но вместо этого говорим: «Мы считаем это неприемлемым в данной ситуации».

Н-у-у-у-у-у На то, чтобы придумать ложь, требуется время. Отсюда все эти паузы в речи, долгие фразы и слова-паразиты. Часто лжец даже говорит в замедленном темпе.

«*Н-у-у-у-у-у, в-о-о-о-от т-а-а-ак — извини — вот т-а-а-а-ак это было*». *Что-то ты тихий какой-то. Ты что-то скрываешь от меня?* Будущее обещает лжецам мало хорошего. Израильский математик Амир Либерман изобрел компьютерную программу, которая анализирует изменения в голосе и интонации и таким образом устанавливает, правду говорит человек или лжет. Либерман проверял действие программы, по всему миру анализируя голоса военных, полицейских, секьюрити и т. п. Ее уже сейчас используют во многих странах, часто на допросе или при расследовании страховых случаев. Согласно американскому журналисту, проходившему проверку, она настолько чувствительна, что различает малейшую ложь. Пара специальных очков с встроенным микрофоном, чип с компьютерной начинкой и три маленьких светодиода (красный для лжи, желтый для сомнений и зеленый для правды) часто используют и в аэропорту. Заметив несостыковки, они прямо могут спросить человека: «Вы хотите захватить самолет?» — и посмотреть, какой из светодиодов зажжется.

Программа Либермана получила даже коммерческое использование. Она способна регистрировать не только ложь, но и тревогу, страх и даже влюбленность. За пару сотен долларов вы можете приобрести Love Detector (Детектор любви) и установить на ваш компьютер, подсоединить к телефону и анализировать ваши телефонные разговоры. Любит — не любит?

Скайп предлагает своим клиентам похожую услугу — детектор лжи KishKish.

Интересно, что произойдет, если все начнут проверять друг друга на таких детекторах? Лично я бы установил такой на телевизоре во время выборов.

Требуем полной секретности

Будьте осторожны с выводами

В заключение хочу отметить несколько важных вещей, о которых уважающий себя читатель мыслей не должен забывать. Не всегда бывает достаточно сигналов, подтверждающих, что собеседник лжет. Сигнал — это только знак того, что к человеку лучше присмотреться поближе, может быть, поискать другие сигналы. Не забывайте, что о лжи свидетельствуют именно перемены в поведении или облике человека. То, что вы принимаете за сигналы, может быть его обычным поведением.

Не стоит также забывать, что сигналы могут говорить не только о лжи, но и о подавляемых эмоциях. Всегда нужно обращать внимание на контекст. Если вам во время разговора с соседом в самолете кажется, что он лжет, сначала спросите, не боится ли он летать. Если вы заметили сигналы и уверены в том, что перед вами лжец, не делайте резких движений. Осторожно попросите повторить слова или рассказать поподробнее. Будьте мудры! Не вопите: «Ты мне врешь прямо в глаза!», лучше скажите: «Мне кажется, ты что-то недоговариваешь, это так?» или «Ты не расскажешь поподробнее, что случилось? Мне кажется, я не совсем понял».

Помните про айкидо. Прямая конфронтация приводит только к резкому сопротивлению собеседника. Он начнет все отрицать, причем очень агрессивно. Продемонстрируйте понимание, установите раппорт. Узнайте, как на самом деле сложилась ситуация. Помните: если вы в чем-то не уверены, лучше отстраниться, чем нападать.

Разумеется, неконструктивно ходить и подозревать всех и вся в том, что они лгут. Конечно, способность различать ложь может пригодиться, но она может и осложнить вашу жизнь.

Поэтому я рекомендую пользоваться этим только в экстренных ситуациях. Разве не приятнее доверять людям? Думать о них только хорошее? Найти человека, который подходит только вам и с которым вам будет хорошо? На самом деле мы все время посылаем сигналы того, нравится нам человек или нет, но плохо их распознаем. В следующей главе я попробую это исправить. *Встречаются люди, которые своим обычным поведением посылают сигналы лжи. Я знаю одного такого человека, он долго не мог завести отношения с девушками, пока одна из них не научилась принимать его таким, какой он есть. Всегда помните: нужно оценивать человека в его обычном состоянии, чтобы определить, лжет он или нет. Ложь — это всегда перемены в поведении человека. Никто из нас не способен лгать круглосуточно.*

Глава восьмая

В которой вы покраснеете от стыда за свое поведение за обедом и поедете на юга.

Бессознательная роль казановы Как мы флиртуем, не осознавая этого

Язык тела может весьма пригодиться при знакомстве с представителями противоположного пола. Человек не осознает, что владеет целым набором невербальных средств коммуникации, которые применяет, когда с кем-нибудь флиртует. Головой она, может быть, и сознает: «Ну у меня же уже есть молодой человек», или он осознает: «Мне не стоит это читать, я же женатый мужчина», но у тела есть свое мнение на этот счет. Мы, люди, существа социальные. Мы испытываем большую потребность в признании и только так чувствуем себя хорошо. И мы склонны одобрять других членов человеческого сообщества — это такой своеобразный механизм существования человечества. Флирт... что может быть невиннее? Конечно, флирт ведет к воспроизводству потомства, но на своей начальной стадии он не что иное, как рисунок раппорта, просто еще один способ дать и получить социальное одобрение.

Сам я думаю, что флирт полезен для отношений, особенно долговременных. Супругам необходимо время от времени флиртовать друг с другом, чтобы их брак не превратился в рутину. Можно, конечно, флиртовать и с другими людьми, чтобы не терять уверенности в собственной привлекательности, но уж это вам самим решать. В любом случае полезно научиться угадывать, кто проявляет к вам интерес, особенно если у вас еще нет постоянного партнера. Внимательно прочитав эту главу, вы также научитесь контролировать собственные сигналы. Научитесь выказывать интерес и при этом не казаться назойливым. Научитесь поддерживать к себе интерес собеседника во время разговора, чтобы он (она) назначил вам новое свидание. А также говорить «нет» так, чтобы не обидеть человека.

Вы, наверно, слышали о «курсах флирта», на которых учат «ласкать кого-то взглядом» и «сексуально облизывать губы». Я имею в виду совсем другие навыки. Я говорю о том, что мы уже умеем делать, но делаем бессознательно. (То, что вы узнаете, касается и мужчин и женщин. Мы используем одни и те же методы флирта. Есть и исключения, о которых мы поговорим отдельно.)

Раппорт и визуальный контакт

Представьте, что вы находитесь в помещении, где много людей (например, на новогодней вечеринке, кинопремьере или свадьбе, или в зале ожидания на вокзале, или в столовой). Представьте, что вы стоите и болтаете со знакомыми. Внезапно вы краем глаза замечаете человека, который вызывает у вас интерес. Находясь в одном помещении, вы бессознательно (или сознательно) начинаете устанавливать раппорт, следуя упражнениям в книге, отзеркаливать его (или ее) движения, подстраиваться под его темп. Вы также «открываетесь» навстречу другому человеку, снимаете все преграды, которые могут помешать вашему общению: очки, шлем, перчатки, веер — да что угодно! *Упражнение на флирт* Если вы женщина, то пройдите простой тест. Представьте, что в другом конце комнаты — привлекательный мужчина. Посмотрите на мужчину, а потом отведите взгляд в сторону. Снова посмотрите на мужчину. На этот раз, прежде чем отвести взгляд, на мгновение посмотрите вниз. Что вы чувствуете? Что делали это прежде? Тысячу раз? Вот именно!

Ваше подсознание делает выбор за вас. Интересен тот факт, что вы еще не успели толком разглядеть человека, а ваше подсознание уже начало коммуникацию (независимо от вашего желания) с привлекательным объектом.

Потом вы начинаете смотреть на него, сначала украдкой, потом явно, демонстрируя свой интерес. Это происходит само собой. Вы смотрите на человека, пока он не начинает смотреть на вас. На долю секунды ваши глаза встречаются, причем двигаются только они, лицо по-прежнему направлено к компании. Женщины обладают сильным оружием, неподвластным мужчинам, и прежде чем отвести взгляд, они смотрят вниз, имитируя кокетство.

Этот взгляд вниз все равно что приглашение для мужчины. Это сигнал подчинения. Посылая его, женщина говорит: «Я не опасна! Я могу стать твоей! Приди и завоюй меня!» К сожалению, бессознательно женщины стремятся подчиниться мужчинам, как бы странно это ни звучало в наш век феминизма и политкорректности. Это природа, и тут уж ничего не поделаешь. С древних времен именно так функционировали отношения между мужчинами и женщинами, и не только у человека. Те же самые сигналы посылают самки самцам, чтобы они не боялись приблизиться.

Распушить хвост Вернемся в комнату. Вас заметили. Вы вызвали его (ее) интерес. Теперь время показать себя во всей красе — распушить перья. Вы бессознательно начинаете прихорашиваться: поправляете одежду, волосы и украшения. Выпрямляете спину. Если вы мужчина, то вы бессознательно втягиваете живот и выпячиваете грудь, напрягаете мышцы — в общем, показываете, что вы настоящий самец! Если вы женщина, то тоже стараетесь выгодно подать свои достоинства. Грудь вперед, губки бантиком. Знаете, о чем я.

Когда женщина поправляет волосы или серьги, она посылает сигналы подчинения. Как и другие животные, человек показывает свои самые чувствительные места, когда хочет, чтобы его подчинили. Поступая так, он демонстрирует свое самое уязвимое место — запястья. Открытые ладони говорят о том, что он не прячет камень за пазухой, чтобы обороняться от того, кто осмелится приблизиться. Открытые пустые ладони — это древний примитивный жест, демонстрирующий дружелюбие. Шампанзе делают то же самое после ссоры в знак примирения. Конечно, люди не обезьяны, но наше подсознание устроено именно так, и мы неосознанно демонстрируем свой интерес. Кстати, люди придумали и новые жесты с тем же значением: они протягивали руку при встрече, чтобы продемонстрировать, что она свободна от ножа или камня.

Вызов Теперь начинается самое интересное. Вы смотрите на человека заинтересованно, изучающее, то есть прищурив глаза и склонив голову набок. Все средства невербальной коммуникации исчерпаны, и настало время подойти и заговорить с объектом. И здесь у женщин есть еще одно секретное оружие, можно сказать, смертельное. Если вы женщина, читающая эти строки, то вы поймете, о чем я говорю. Склонить голову набок.

Прищурить глаза. Одна рука на бедро. Это уже не подчинение, а прямой вызов. Эта поза говорит: «Ты мне интересен, но не знаю, хватит ли у тебя мужества подойти ко мне». Какой мужчина откажется от такого предложения?

Помните, что все эти приемы вы используете бессознательно. Так что не удивляйтесь, если интересный объект вдруг окажется перед вами и захочет с вами поговорить. Другой вариант: он спросит, не знакомы ли вы, потому что вы ему кого-то напоминаете. Конечно, напоминаете! Его самого! *Ваша поза говорит об интересе* Если вы стоите или сидите лицом друг к другу, это уже само по себе мощный сигнал интереса, потому что вы демонстрируете друг другу свои самые уязвимые части. Обычно при разговоре мы стоим, повернувшись на 45 градусов друг к другу, чтобы избежать излишней интимности. Все животные знают, что это самое безопасное положение. В положении лицом к лицу можно стоять только с человеком, которому вы доверяете, которого вы хорошо знаете или которого хотите узнать поближе. Это положение — мощный сигнал интереса. По той же причине человек, который подходит к нам слишком близко и пытается заглянуть в лицо, внушает нам угрозу и страх.

Если вы стоите лицом к другому человеку и ему это неприятно, вы тут же это заметите. Он начнет хвататься за шею, воротник или бусы. Заметив такой знак, нужно незамедлительно сделать шаг назад или сменить тему разговора. Вы либо стоите слишком близко, либо затронули болезненную тему.

Вы стоите с собеседником лицом к лицу, и это не вызывает у него никаких неприятных ощущений! Прекрасно! Приступаем к флирту. Обратите внимание на зрачки собеседника: они расширены или сужены? Расширенные зрачки свидетельствуют об интересе. Он (или она) открылся вам навстречу? Снял темные очки (она сняла шляпку)? Посмотрите на его ноги. Куда направлены носки? К вам или в сторону, словно он собирается уйти? Можно устанавливать раппорт. Начинайте вести, и скоро он или она последует за вами в магическом танце.

Следите, чтобы ничто не мешало вам открываться друг другу. Если вы переместились на диван, чтобы продолжить разговор, поставьте ноги прямо и следите, чтобы ваш собеседник (или собеседница) не закидывал ногу на ногу. Закинутая нога — это тоже барьер для общения и установления раппорта. Если все идет хорошо, то к середине разговора собеседник обычно снимает очки — еще один физический барьер. Их либо откладывают в сторону, либо убирают в футляр.

Заинтересованный собеседник обычно слегка наклоняется в вашу сторону. Если человеку вы неинтересны, а он вынужден с вами общаться, это обязательно выразится в подавляемых жестах, о которых мы уже говорили. Он будет нервно тереть ручку или постукивать ногой о пол. Если ему хорошо в вашей компании, он будет сидеть спокойно, поставив обе ноги на пол и сложив руки на коленях. Не забывайте про лицо и про знаки возможной лжи.

Чувственность Теперь собеседник начинает касаться себя или какого-нибудь предмета, например бокала с вином. Он или она крутят его в руках, поглаживают ножку, проводят пальцем по краю. Если человек нервничает, он, скорее всего, будет касаться шеи или тереть воротник. Но если он расслаблен, то все эти касания символизируют ласки, предназначенные вам. То же касается вещей, которые он подносит к губам. Нет, я не имею в виду бутерброды или чипсы. Но если он облизывает или сосет оливки, кусочки льда, шоколад и т. п. или даже просто облизывает губы — это очень чувственный жест, говорящий, что собеседник испытывает к вам интерес. Знаю, это звучит довольно глупо, но это действительно так. Наше подсознание решает за нас, и не всегда делает это тактично. Часто мы сами этого не замечаем, но еда тоже может быть мощным эротическим стимулом.

Мы продолжаем снимать барьеры. Ослабляем узел галстука, расстегиваем пуговицы на рубашке. Женщины распускают волосы, снимают туфли. Мы, сами того не осознавая, начинаем раздеваться. Мы сидим и разговариваем, нам хорошо, а наше подсознание тем

временем идет в эротическую атаку.

Правдивая история

Вы спросите себя: «Неужели такие явные перемены в собственном поведении можно не заметить?» Вы можете обратить на себя внимание, если просто сидите и молчите, но если ваша голова занята разговором, вам надо одновременно вслушиваться в слова собеседника и придумывать собственные блестящие реплики, чтобы произвести хорошее впечатление, то вам просто некогда думать о чем-то еще. Позвольте рассказать вам правдивую историю, чтобы проиллюстрировать все вышесказанное.

Пару лет назад я читал лекции на эксклюзивном курорте. Было очень жарко, и все были легко одеты, даже на формальных мероприятиях. Однажды вечером мы сидели в ресторане под открытым небом и ужинали. В ресторан входит мужчина и садится рядом. Этого крупного и сильного человека сложно не заметить. Гости встретили его взглядами и вернулись к своим тарелкам.

Через пару минут к нему присоединилась молодая женщина лет двадцати пяти. Блондинка в топике с глубоким вырезом, короткой юбке и сандалиях. Я не слышал, о чем они говорили, но мог наблюдать за их жестами. Он развернул стул, чтобы смотреть ей прямо в лицо. Позитивный жест, говорящий о том, что он готов уделить ей внимание. Такой крупный и сильный мужчина вряд ли мог испытывать страх в присутствии женщины. Она стояла, он сидел, и разговор продолжался пару минут.

Во время разговора женщина сделала следующее: сначала оперлась рукой на соседний стол. При этом ее грудь подалась вперед. Через двадцать секунд она передвинула руку и наклонилась к нему ближе. Таким образом ее грудь в вырезе топа находится на уровне глаз мужчины. Еще через двадцать секунд она начинает касаться шеи, очень медленно и чувственно. Она проводит пальцем по ожерелью в вырезе топика. И все это за одну минуту. И тут незнакомка вынимает правую ногу из сандалии и начинает тереться ей о левую ногу. Вверх-вниз, вверх-вниз.

Я чуть не подавился салатом. Что он теперь сделает? Но он не смотрит на нее, отвечает односложными предложениями (я видел это по губам), постукивает ногами по полу и заламывает пальцы. Через минуту девушка сдается и возвращается к своему столику.

Я не выдержал. Подошел к женщине и спросил, о чем они говорили. Оказалось, что разговор был строго деловым. Мужчина купил у нее какой-то товар, и она спрашивала, доволен ли он покупкой. Женщина была в шоке, когда я рассказал ей, что видел, и объяснил ее поведение с точки зрения моей теории. Она уверяла меня, что понятия не имела о подобных жестах и совсем не собиралась флиртовать со своим партнером по бизнесу.

Тогда я пошел к мужчине и поговорил с ним. Я начал со слов, что, наверно, это случается с ним постоянно и доставляет много неудобств. Он ответил, что всегда старается быть со всеми вежливым. Когда я описал, какие знаки он посылал, он очень удивился и испугался, что оскорбил женщину своим поведением: это совсем не входило в его намерения. Он даже спросил меня, не стоит ли попросить у нее прощения. Я успокоил его и сказал, что в этом нет необходимости, ведь никто из них не осознавал формы своего поведения.

Теперь вы понимаете, о чем я говорю. Сознательно мы не замечаем, как флиртуем с противоположным полом. Не забывайте об этом, когда копируете чей-то язык тела: вероятность того, что он что-то заметит, крайне мала.

Когда интерес...

Вернемся на диван (или стулья). Если человек вам уже успел надоесть и вы решили, что общения на сегодня хватит, вы сами знаете, что делать. Создать антираппорт. Вернуть назад барьеры. Вы надеваете очки, скрещиваете руки на груди, кладете ногу на ногу,

отклоняетесь назад. Смотрите куда угодно, но только не на собеседника. Начинаете поправлять одежду или стряхивать невидимые пылинки. Через пару минут собеседник встанет с дивана и под предлогом, что увидел старого знакомого, удалится. Вернувшись к друзьям, на вопрос, куда вы подевались, вы скажите, что просто поболтали с приятелем. Ни слова о том, что вы полчаса играли в эротические прятки.

Теперь вы знаете, что можно говорить о всяких глупостях и одновременно подсознательно флиртовать. Но только представьте, что было бы, если бы ваши слова соответствовали вашим действиям! Какой мощный эротический эффект это произвело бы на собеседника! Он просто не смог бы устоять перед вашим очарованием.

В истории, которую я вам рассказал, флирт длился всего пару минут, но, разумеется, он может занимать и полчаса, и час, и даже больше, как у тех коллег на вашей работе, которые утверждают, что между ними ничего нет. Тем не менее они проводят часы у копировальной машины или в столовой, глядя друг на друга широко раскрытыми глазами, теребя волосы и облизывая губы.

Человек — существо социальное, ему необходимы любовь и признание других членов человеческого сообщества. Ему также необходимо одобрять других представителей стаи. Это правда жизни, и ничего с этим не поделаешь.

До этого момента в книге речь шла о том, чтобы научиться наблюдать за другими людьми и распознавать сигналы, которые они посылают. Я учил вас также контролировать собственные сигналы. И это умение может пригодиться вам в самых разных ситуациях. В следующих двух главах я научу вас непосредственно манипулировать другими людьми и влиять на их мысли и поступки. Пока что мы говорили о пассивном раппорте, в следующих главах мы узнаем, что такое активный раппорт и как можно влиять на взгляды, мысли и чувства других людей. Согласитесь, неплохое умение для читателя мыслей.

«Скрытые команды» и «якорение» пригодятся вам, чтобы оказывать влияние на других. Я научу вас, как защитить себя самих. Вы и не подозреваете, каким психологическим атакам подвергается ваше сознание каждый день. Реклама, пропаганда, политика — все это средства манипулирования вашим сознанием, и, разумеется, вам нужно уметь себя защитить. *Мы, люди, существа социальные. Нам необходимо получать любовь и одобрение от других членов человеческого сообщества. Нам также важно выражать признание и одобрение другим людям. Флирт — это как раз средство выражения такого признания.*

Глава девятая

В которой вы узнаете, как люди манипулируют вашим сознанием и как вы заключаете соглашение с Человеком-пауком.

Загляните мне в глаза Методы скрытого манипулирования

Заставлять людей чувствовать что-то или делать что-то — это не значит манипулировать ими. Альвин А. Эйхенбаум, эксперт по маркетингу

Это знаменитое высказывание старина Эйхенбаум сделал в семидесятые годы XX века во время допроса по делу о манипуляциях сознанием. Торговая палата начала беспокоиться по поводу неконтролируемых действий рекламщиков и маркетологов. Непонятно, косил ли Эйхенбаум под дурачка или пытался обвести судей вокруг пальца, как это описывалось в главе о лжи. Так или иначе, определение манипуляции в словаре гласит следующее: «Переносить что-то с одной стадии на другую». Как вы видите, само по себе это

слово не несет никакой позитивной или негативной нагрузки. Речь идет о влиянии на поведение другого человека, и в чем-то Эйхенбаум был прав. Подозреваю, что он все-таки вкладывал в это слово негативный смысл, но на самом деле, какой будет манипуляция — позитивной или негативной, — зависит от того, кто ее осуществляет. Вы уже знаете, что мы все время оказываем воздействие на других людей своим поведением. Иногда достаточно сказать «привет» и улыбнуться, чтобы настроение у другого человека улучшилось и он улыбнулся в ответ. Чтобы случайно не оказать негативного влияния на другого человека, нужно выяснить, как именно осуществляется манипуляция сознанием и как этого избежать. Пока что мы научились читать мысли других людей, определять, что они чувствуют и какое у них настроение. Эти знания можно использовать, чтобы воздействовать на ментальные процессы другого человека. Установив раппорт, можно улучшить настроение другого человека, заинтересовать его, привлечь его внимание. Со стороны может показаться, что это очень важное умение, но на самом деле с точки зрения манипулирования все эти техники пассивны. Сейчас нам предстоит освоить более активные техники. Но сначала я попрошу вас запомнить одну вещь. Наша цель — повлиять на других людей так, чтобы они позитивно отнеслись к нам и нашим идеям и предложениям. Манипулируя их сознанием, мы только помогаем им правильно понять то, что хотим сказать. Мы никогда не стремимся к тому, чтобы нанести человеку вред, ухудшить его настроение или напугать. Манипулирование — палка о двух концах. Манипулируя сознанием, можно принести пользу человеку, а можно нанести ему непоправимый вред. Вредить другому человеку категорически запрещено. Если я узнаю, что вы воспользовались моими методами с дурной целью, я найду вас и приду за вами. Как говорил Бен, дядя Человекапаука:

Большая власть предполагает большую ответственность.

Тактичное предложение

Иногда людям кажется, что им самим пришла в голову эта здоровская идея, но на самом деле они стали жертвой эффективных манипуляций. СМИ и рекламщики используют их в самой откровенной форме. Газета «Дагенс Нюхетер» несколько лет вела рекламную компанию под названием «Ваши взгляды — чьи они?».

Суггестия (от англ. suggestion) — это предложение нашему подсознанию. Обычно, получив предложение, мы его обдумываем и принимаем решение. Часто от нас требуется особенное поведение или мнение. Почему манипуляторы предпочитают обращаться к нашему подсознанию, а не к нашему разуму? Потому что подсознание ничего не анализирует — во всяком случае, так тщательно, как наше сознание.

Сознание фильтрует информацию, анализирует предложение и выбирает, как ему поступить: «Я с удовольствием приду» или «Нет, я пока не голоден». Бывает, что сознание запрашивает дополнительную информацию: «А что на ужин?» Предложение, сделанное подсознанию, обходит все эти фильтры. Оно воспринимает предложение как объективную реальность. Если кто-то говорит, что апельсины вкусные, то мы можем выбрать, верить или не верить. Но если наше подсознание получает сообщение «апельсины вкусные», мы принимаем это как факт: апельсины вкусные — и точка.

Не только СМИ и реклама делают такие предложения, мы сами в повседневном общении пытаемся манипулировать другими при помощи языка жестов и вербальной коммуникации. Сейчас мы изучим этот предмет поближе. Гораздо легче читать мысли других, если мы сами решили, что им думать.

Не думайте о розовых слонах

Сила отрицания

Самый простой способ заставить человека подумать о чем-то — это запретить ему думать об этом. Прежде чем не делать что-то, люди сначала должны представить, что именно они не должны делать и как.

«Не думайте о розовых слонах!» Услышав подобную просьбу, мы автоматически представляем себе, как выглядит розовый слон, а потом представляем, как о нем не думать. Но уже поздно! Мы подумали о розовых слонах, хотя нас просили этого не делать.

Возможно, вас вообще не интересует личная жизнь знаменитостей, но, увидев заголовок в газете: «Пэрис Хилтон отрицает роман с Биллом Клинтон», сначала вы выстраиваете у себя в голове логическую цепочку Пэрис — роман — Клинтон и только потом добавляете «отрицает». Газета не сказала вам ничего нового, но в вашей голове появилась новая мысль, которой не было раньше. И эта мысль настолько шокирующая, что любые «нет» и «отрицает» бледнеют рядом с ней. Ох уж эта Пэрис...

Абстрактные отрицания

Мы с детства изучаем абстрактные явления. Поскольку абстрактные вещи нельзя встретить в реальности, в отличие от обычных слонов и Пэрис Хилтон (тут я не совсем уверен), их трудно запомнить. Говоря ребенку «Не качайся на стуле», вы одновременно сообщаете ему, что на стуле можно еще и качаться. Запомнить, что такое «качаться на стуле», легче, чем «не качаться на стуле». Это еще и легко представить. Каждый раз прося ребенка не качаться на стуле, вы напоминаете ему о том, как это здорово — качаться на стуле. В конце концов один вид стула будет вызывать у ребенка желание покачаться на нем, хотя вы тысячу раз просили не делать этого. Другие примеры:

Ты ведь больше не выпиваешь? Перестань бить младшего брата!

Еще один классический пример: *Не переживай! Не сложно встретить того самого!*

Ты его не пропустишь!

Какие картинки возникают у вас в голове при этих словах?

Проследили ход своих мыслей? Правильно. Именно так это и работает. Чем чаще вы слышите, что делаете что-то, тем больше желания испытываете сделать именно это. Если у вас раньше были проблемы с алкоголем и вам постоянно задают вопрос: «Ты ведь больше не пьешь?», вы и сами не заметите, как рука потянется к бутылке.

Вот почему дети, которые только что научились водить велосипед, постоянно во всех врезаются. Им тысячу раз говорили «Не задави тетю», и они так сосредоточены на том, чтобы не задавить тетю, что их руки помимо воли направляют велосипед на первую попавшуюся старушку. Как я сам когда-то врезался на скутере в единственный пенек посреди огромного поля, который был метрах в пяти от лыжни, — и я тысячу раз велел себе не врезаться в него.

Любой профессиональный тренер скажет вам, что если концентрироваться на препятствиях, а не на цели, то они неизбежно возникнут. *Не думайте о розовых слонах!*

Плохое слово

Лично я считаю, что частицу «не» вообще нужно запретить, потому что невозможно что-то не делать. Мы всегда что-то делаем. Попробуйте предложить ребенку не делать что-нибудь, потом скажите, что вы хотели бы, чтобы он сделал, и сравните результат. Вот так функционируют взрослые. Действие, как и мысль, — это энергия в движении. Энергию невозможно остановить. Она может только перейти в другую форму. Невозможно что-то не делать или не думать. Единственное, что можно сделать, — это направить энергию в другое русло.

Поэтому вместо того, чтобы просить кого-то не делать что-либо и таким образом не

вкладывать ему в голову ненужные вам мысли, не лучше ли прямо сказать, что вы хотите? Так гораздо больше шансов получить желаемый результат. Кроме того, поверьте мне, так вы проявите больше фантазии и изобретательности при формулировании ваших желаний.

Не знаю почему, но у людей вообще очень много проблем с общением. Почему-то нам проще говорить о том, чего нет или быть не может, чем о том, что есть. А ведь наши слова и мысли формируют нашу с вами реальность. Именно с помощью слов мы создаем то или иное восприятие у себя и у окружающих. Вспомните Никсона: «Я не мошенник». Можно не пить, но при этом быть алкоголиком, а можно просто быть трезвенником. Можно пытаться не расстраиваться, а можно просто быть в хорошем настроении.

Я недавно разговаривал с человеком, который полгода назад пережил развод. Он был в сильной депрессии. Но мне кажется, я помог ему посмотреть на все иначе, когда попросил думать о себе как о свободном человеке, а не как о разведенном и одиноком. То, как вы описываете ваш окружающий *Упражнение «нет»* Попробуйте в течение целого дня избегать слова «нет», и вы заметите, как часто вы им пользуетесь. Легче сказать, чего нам не хочется, чем сформулировать, чего именно нам хочется. Но все равно попробуйте! Вы заметите, как ваш настрой сменится на позитивный и насколько станет проще выражать свои желания! мир, влияет на ваше восприятие и настроение. Как вы хотели бы прожить свою жизнь? Двигаясь вперед? Или не двигаясь назад? Чувствуете разницу?

Немотивированное отрицание

Предложение с отрицанием «нет» производит наилучший эффект, когда произносится внезапно. Говоря о том, что он не хочет делать или не делает, человек характеризует не только себя, но и всех окружающих. Если бы Никсон вместо ударения на слове «не» (в фразе «Я не мошенник») сделал бы акцент на «я», то он бы намекнул, что в его окружении есть мошенники.

Внезапное немотивированное отрицание может многое нам сказать. Когда политик заявляет: «*Наша* партия не нацистская», он таким образом намекает на то, что другие партии именно такими и являются. Согласны? А ведь он ничего такого не сказал, тем не менее в нашей голове уже сформировалась четкая картина. И мы уже точно знаем, за кого голосовать на выборах. Правда, нашу уверенность может поколебать очередная, внезапно попавшаяся нам на глаза газетенка, которая заставляет нас забыть слова предыдущего политика...

Взять на себя командование

Предложения можно делать и другим способом. Когда мы говорим с другими, не всегда понятно, что мы имеем в виду. Слова можно толковать по-разному. Часто при общении возникает недоразумение. Чтобы понять, что именно хочет сказать человек, нужно обращать внимание на контекст, на его позу, язык тела, тон голоса и выражение лица.

Но даже при этом наше подсознание способно по-разному истолковывать слова. Общение может происходить на нескольких уровнях, так же как и интерпретация. То, как мы понимаем слова собеседника (точнее, то, что, как нам кажется, мы понимаем), — это интерпретация первого уровня. Наше подсознание тем временем интерпретирует слова на других уровнях, не менее важных.

Знаю, что пока выражаюсь туманно, но скоро вы все поймете. Вот вам пример. Кто-то говорит: «Мне плохо, Хенрик». Я понимаю эту фразу так: человеку стало плохо, и он хочет сообщить об этом мне. Но в этой фразе есть скрытая команда: «Мне плохо, Хенрик». Стоит ему повторить эту фразу достаточное число раз или дать мне несколько таких скрытых команд, как я тоже начну чувствовать себя плохо.

«Мне плохо, Хенрик. Что-то с животом. Подташнивает. Знаешь, как это бывает».

Не советую читать это предложение больше одного раза.

Акцент в таких фразах часто делается на определенные слова при помощи интонации. Вкладывая в свои фразы тайный смысл, старайтесь смотреть человеку прямо в глаза. Достаточно небольшого изменения в голосе, чтобы подсознание другого человека начало сортировать ваши слова, выбирая те, на которые вы сделали акцент. Особенно хорошо это работает в фразах с «не» или «нет».

Вам кажется, это похоже на гипноз? Нет, это не имеет отношения к гипнозу, хотя гипноз имеет отношение к речи и тому, как мы ее понимаем. Скрытые команды — тоже часть того, что мы называем гипнозом. Терапия гипнозом (гипнотерапия) и многие другие виды терапии основаны на нескольких уровнях понимания речи. Используя понимание на подсознательном уровне, лекарь может дать пациенту команды, которые помогут ему решить проблемы со здоровьем. Психолог Милтон Эриксон, которого я упоминал ранее, был настоящим мастером скрытых команд.

Остерегайтесь скрытых команд

Вам следует научиться отличать обычную фразу от фразы со скрытым смыслом. Многие люди изъясняются фразами, полными негативного смысла, и даже не подозревают об этом. Таким образом они создают атмосферу тревожности и страха. Старайтесь избегать общения с такими людьми. Даже если вы в совершенстве владеете искусством чтения мыслей и умеете угадывать скрытые смыслы в речи собеседника, вы не сможете не подпасть под их негативное влияние. Если же вам приходится общаться с несущими негатив людьми, постарайтесь отвечать на их фразы позитивными сообщениями.

Если вы чувствуете, что этот человек распространяет вокруг себя негатив, попробуйте при помощи ментального айкидо установить с ним раппорт: «Я понимаю, как ты себя чувствуешь. На твоём месте я чувствовал бы то же самое».

Потом, когда вы заметите, что раппорт установлен и человек готов вас выслушать, дайте ему скрытую позитивную команду, выделив ее интонационно. Не забывайте смотреть ему прямо в глаза, когда будете предлагать позитивное решение проблемы: «Я заметил, что у меня на сердце полегчало, Ян, когда я наконец сказал самому себе: „Возьми отпуск“».

Используйте оружие таких людей против них самих.

Любое слово может нести в себе скрытый смысл

Наше подсознание постоянно занято тем, что анализирует, интерпретирует, понимает все те вещи, с которыми вступает в контакт, ищет подходящие ассоциации и сравнения. Когда вы в следующий раз услышите рекламу или увидите рекламный ролик по телевизору, прислушайтесь к фразам, которые там использованы. Если реклама качественно сделана, то, скорее всего, создатели продумали каждое слово, чтобы оказать на вас нужный им эффект. Скрытый смысл может вызвать такие ассоциации, которые никогда бы не возникли при явной (прямой) команде. Правильно пользуясь словами, можно в принципе вызывать у человека любые нужные ассоциации, независимо от того, какой продукт рекламируется.

Вы, наверно, уже привыкли к тому, что поедание мороженого в рекламе постоянно связывают с сексом. Вспомните хотя бы «Магнат-блондинку» и «Магнат-брюнетку». Но если забыть про Фрейда, то на самом деле между сексом и мороженым нет ничего общего. Просто какому-то рекламщику в один прекрасный день пришло в голову добавить в рекламу мороженого немного секса, а его коллеги решили: «Почему бы и нет? Секс всегда хорошо продается». Реклама сработала, и все остальные начали ей подражать. Но на месте мороженого с таким же успехом могла быть газонкосилка.

В рекламном ролике обычно используют слова, которые вызывают у людей определенные эмоции, а они в дальнейшем ассоциируются с конкретным продуктом или торговой маркой. Слова «мягкий», «теплый», «чистый», «мощный» создают одни эмоции,

слова «тревожный», «напряженный», «слабый», «боязливый» — совсем другие, недаром мы почти не встречаем их в рекламе. Только подумайте: «Холодное, сладкое в хрустящем стаканчике». Потекли слюнки? То-то же. *Упражнение на внимание* 1. Найдите 10 повседневных фраз, содержащих скрытый смысл в виде отрицательных выражений, повторения важных слов и скрытых команд. Подумайте об их истинном значении. 2. Прочитайте ежедневную газету и найдите фразы со скрытыми командами. Посчитайте, сколько таких фраз в нейтральной новостной заметке.

Посмотрите теперь на следующую рекламу в аэропорту «Арланда». Забавно, что начало рекламной компании совпало с вводом запрета на пронос жидкостей на борт самолета.

Реклама: «Помните, как сильно вас мучает жажда во время полета?»

Все слова, выражения, звуки и картинка в рекламе вызывают у людей разные эмоции. То же самое делает ваше тело средствами невербальной коммуникации. Именно это позволяет манипулировать людьми, заставляя их делать то, что выгодно вам.

Я этого не говорил

Суггестия через намек (инсинуация)

Эффективный способ использовать речевые суггестии — спрятать их между словами, не говорить прямо то, что вы хотите сказать, а лишь намекнуть. Обычно это работает очень хорошо, и собеседник ничего не замечает.

Утаивание информации Общение никогда не осуществляется по прямой, вместо этого мы используем кучу второстепенных дорог и дорожек, чтобы донести до собеседника информацию. Мы предполагаем, что наш собеседник обладает тем же запасом знаний и навыков, необходимых для понимания информации, как и мы сами, но это далеко не так. Одно и то же слово может иметь разный смысл для вас и вашего собеседника. Тем не менее у людей одной культуры много общего, и они сравнительно легко понимают друг друга, не нуждаясь в том, чтобы проверять значение каждого слова по словарю. Фразу «На дворе темно хоть глаз выколи» два русских человека поймут одинаково, и никто не пойдет на двор проверять, что там колет глаза. Сложнее с фразами вроде: «На лекции было клёво». Кому-то клёво, а кому-то и нет.

Часто возникают ситуации, когда собеседник понимает ваши слова не так, как вам бы того хотелось. Именно тогда и возникают недоразумения. Особенно опасны фразы: «Ты понимаешь, о чем я» или «Ну он, как обычно, пришел с этой, ну, ты знаешь, о ком я». Может, знаю, а может, и нет. Может, мне только кажется, что знаю. Мы думаем по-разному, но при этом оба уверены, что одинаково.

Сравнения без соотношения

Представьте готовые блюда, которые продают в супермаркетах в замороженном виде. Например, сейчас у меня в микроволновке замороженное филе лосося. На картонке значится: «Теперь мы добавляем в соус бульон собственного приготовления. Он делает это блюдо еще вкуснее и сочнее». А что написано на других продуктах?

«Улучшенный рецепт!»

«Новый соус!»

«Новая формула!»

Кстати, вы знаете, какая была старая? Я — нет.

А стиральный порошок с надписью: «Теперь еще белее...»

Нет, у меня нет никаких сомнений в истинности этих утверждений. Я только

спрашиваю «Белее, чем что?», «Лучше, чем что?» Новее по сравнению с чем? Вкуснее чего? Во всех этих утверждениях содержится сравнение, но отсутствует предмет, с которым оно проводится. Нашему мозгу нравится, когда между вещами существует связь. И если очевидной связи нет, мы рады ее придумать. Вот почему нам так нравятся теории заговоров и секретных обществ. Потому что нам внезапно все становится ясно. Читая формулировки, подобные вышеупомянутым, мы с удовольствием восполняем пробелы — додумываем недосказанное. Мы с вами привыкли делать это постоянно, поэтому нам кажется, что мы знаем, о чем речь, и заполняем пробелы тем значением, которое кажется нам единственно верным.

«Лучше!» — разумеется, лучше, чем прежде. Хотя на самом деле существует сотня вариантов толкования этого утверждения. Лучше, чем наши другие продукты. Лучше, чем продукты конкурентов. Лучше, чем раньше, и т. д. и т. п. Одни толкования кажутся более подходящими, чем другие. Кому-то и «лучше, чем огурец» кажется вполне разумным сравнением.

Разные люди по-разному интерпретируют подобные заявления. Но все они считают, что именно их интерпретация единственно верная. Мы также предпочитаем ту интерпретацию, которая нам ближе всего, первую, которая пришла на ум. Посылая нам сообщение с пропущенной информацией, человек заставляет нас самих заполнять пробелы. Другими словами, опустив важную часть фразы, мы заставляем вас заполнить ее понятным и близким вам смыслом, который будет значить для вас гораздо больше, чем все слова на свете. Между автором сообщения и вами возникает тесная, почти мистическая по своей силе связь. К тому же не нужно напрягать фантазию, что-то придумывать, креативить, вы все сделаете за них. И гораздо лучше.

Один копирайтер рассказал мне, как он активно использует эту технику в своей работе. Посмотрите на эту афишу. Она — прекрасный пример того, как политики пользуются приемом умолчания.

*Какой вы
желаете
видеть уход
за вашими
престарелыми
родственниками?*

Вот именно. Разумеется, вы хотите, чтобы уход за престарелыми родственниками был хороший, и вы уверены, что все остальные хотят того же самого и что это даже обсуждать не стоит. Но на самом деле эта афиша говорит нам: «Какими бы ни были ваши взгляды на эти вопросы, мы их поддерживаем».

Нам кажется, что они знают

Говоря о ком-то в общих выражениях, мы создаем у собеседника иллюзию, якобы мы хорошо знаем этого человека. Этот прием широко используют мошенники, и его часто можно встретить в юмористической литературе. Любопытно, что полицейские нередко тоже прибегают к этому приему на допросе. Например, в Китае в пятидесятые годы прошлого века это был один из самых главных методов дознания. Арестованному сообщалось только одно: «Нам все известно, так что тебе лучше сознаться». Затем беднягу запирали в камере на несколько дней. Предоставленный своим собственным мыслям, он проводил там дни и ночи, мучаясь догадками о том, в чем его обвиняют. Под конец он всегда находил, в чем сознаться. Если хорошо покопаться в себе, каждый найдет, за что себя осудить. Но на допросе человеку давали понять, что хотя это тоже тяжелое преступление, но полицейские не его имели в виду. Обратно в камеру еще на пару суток. Полиция особо не старалась что-то придумывать, чтобы получить признание, метод был примитивным и жестоким, но действенным, если человека во что бы то ни стало надо было осудить. Под конец человек сознавался, что

замышлял заговор против правительства или собирался изменить родине или еще что-то в этом роде.

Прием использования общих фраз помогает вызвать доверие собеседника. Выскажитесь о ком-нибудь таким образом, чтобы собеседнику было что додумать самому.

Пока вы читаете эти строки, сожмите руку в кулак. Сжали? Хорошо, теперь поддержите так несколько секунд. Еще пару секунд. Начните медленно, медленно, медленно разжимать руку. Чувствуете это особенное ощущение в руке? Хорошо.

Честно говоря, на самом деле я понятия не имею, что вы сейчас чувствуете. Может быть, ваша рука ноет, или чешется, или вспотела. Я просто опустил главную информацию, ограничился общей фразой «особенное ощущение», чтобы вы сами могли восполнить пробелы, что вы с успехом и сделали, будучи в полной уверенности, что я четко представляю ваши ощущения. Вы ни на секунду не засомневались в том, что я просто не могу знать этого. Таким образом, вас легко могут заставить поверить в то, что знают о вас всё, даже самые интимные подробности, и вы и оглянуться не успеете, как расскажите обо всем. Этим приемом с удовольствием пользуются религиозные лидеры, полицейские и мошенники.

Другие общие фразы Вы уже поняли, что общие фразы таят в себе опасность. Вообще старайтесь остерегаться обобщений. Не причисляйте всех под одну гребенку. Сказав, что все немцы жадные, вы, во-первых, скажете неправду, а во-вторых, обидите тысячи ни в чем не повинных немцев, которые регулярно делают пожертвования в Красный Крест и Гринпис. Бойтесь слов «все», «никто», «всегда», «все время», «никогда», «повсеместно», «эмигранты», «молодежь» и т. д. Говоря «понаехали тут всякие», вы объединяете совершенно разных людей в одну безликую массу и лишаете их права на индивидуальность.

Конечно, все мы часто пользуемся обобщениями в нашей повседневной жизни, но бульварные газеты поистине злоупотребляют ими. Вы только почитайте заголовки: «Народ протестует», «Недовольство растет», «Никто не знает». Но что они на самом деле означают? Кто протестует? Явно не все население страны. Недовольство чем? Растет как? Если никто не знает, то откуда такая информация у газеты? Достаточно двух писем недовольных читателей, чтобы озаглавить статью «Народное недовольство» или «Народ против». Или «Результаты опросов показали, что...» Сколько человек было опрошено? Два? Двести? И о чем их вообще спрашивали?

Может показаться, что я преувеличиваю, но это не так. Один журналист рассказал мне, что раньше в его газете было требование: только после четырех писем недовольных читателей можно говорить о народном недовольстве. Не знаю, правда это или нет, но думаю, сегодня достаточно одного письма. Знакомого редактора как-то спросили, на чем он основывает свое заявление о народном недовольстве, — оказалось, что на десяти письмах, поступивших в редакцию.

«Ну и в чем же проблема?» — спросите вы. Да в том, что таким заголовком журналисты создают впечатление, что все общество настроено определенным образом, например недовольно политикой правительства или бездействием милиции. Или наоборот, что тысячи людей уже сделали свой выбор и голосуют именно за эту партию, и было бы глупо выделяться из общей массы. Человек вообще склонен присоединяться к большинству, и если весь народ недоволен действиями министра, то почему бы и мне не выразить свое недовольство? Говоря нам, что большинство уже сделало свой выбор, газеты или политики могут легко повлиять на общественное мнение и обернуть дело в свою пользу.

Следите за уровнем абстракции Суггестии могут быть частью пустой риторики, о которой мы говорили в главе, посвященной лжи. Используя не несущие смысл фразы, человек может создать впечатление, что он опытен и хорошо информирован в определенной области, на самом деле не являясь таковым. Например, один директор предприятия в стрессовой ситуации заявил: «Сначала мы должны обсудить новую сложную ситуацию,

которая влияет на важные детали происходящего процесса». Звучит-то хорошо, но что за новая ситуация? Какая была прежняя? Почему она такая? Какой процесс и сколько он уже продолжается? Сказав много слов, на самом деле директор не сказал ничего. Журналисты называют этот прием высоким уровнем абстракции, и их страшно раздражает, когда человек начинает так говорить во время важного интервью. Инструкторы по коммуникации советуют своим клиентам не злоупотреблять этим приемом, используя его максимум два-три раза, потому что потом журналисты теряют терпение, а публика — всякое доверие. Проблема заключается в том, что слушателю сложно разгадать замысел того, кто пользуется этим приемом. Звучит такая речь очень красиво и эффектно, и нужно сильно напрягаться, чтобы заметить весь абсурд подобных утверждений.

Весь вы — суггестия

Вы удивитесь, но ваша одежда, ваши движения, ваш голос, ваши слова — весь вы одна ходячая суггестия. Устанавливая раппорт, вы создаете суггестии, которым следуют другие. Лоббист Мартин Борг в своей книге «Пропаганда» дал прекрасный пример того, как он использовал себя самого в качестве суггестии, чтобы повлиять на других. Ему это нужно было, чтобы выписаться на день раньше из больницы. Причем это было воскресенье, а по воскресеньям редко выписывают пациентов.

«Сначала я попросил медсестру передать врачу, что я хочу с ним поговорить. Перед приходом доктора я привел себя в порядок. Снял больничную рубашку, принял

душ, надел джинсы и кофту, прибрался в комнате, расставил все вещи по своим местам. Собрал сумки и поставил на видном месте. Потом сел за стол и сделал вид, что работаю на компьютере».

Что могло быть красноречивее? Войдя, врач увидел не больного человека на койке, а здорового мужчину, полного энергии. Мартина выписали в тот же день. Подумайте о том, какое впечатление производите вы на окружающих? А какое бы вы хотели бы производить?

Методы, о которых я вам рассказал, в первую очередь предназначены для того, чтобы влиять на взгляды человека. Но с таким же успехом можно влиять и на чувства собеседника. В следующей главе я научу вас технике якорения, с помощью которой вы легко сможете создавать у собеседника то настроение, которое вам нужно. Вот это уже настоящая власть. Так что выкиньте все мысли об управлении миром из головы, прежде чем приступить к чтению следующей главы. *Помните: только вы один решаете, с какой целью вы будете использовать освоенные вами методы — с целью негативного манипулирования людьми или позитивного влияния на их чувства и мысли.*

Глава десятая

В которой вы вступаете в контакт с вашими собственными чувствами и чувствами других, избегаете обьятий и больше не боитесь акулы.

Бросаем якорь Как вызывать эмоции

Вы уже знаете, что можно влиять на настроение других людей с помощью раппорта и суггестий, но эффект может быть не совсем таким, как нам хочется. Одного доверия к вам собеседника недостаточно, чтобы получить желаемое, а легкая радость не сравнится с естественным хорошим настроением, поэтому я покажу вам способ влиять на чувства так, чтобы добиваться любого настроения у любого человека.

Якорение

На самом деле нет никакой разницы между якорением¹⁰ и классическим рефлексом Павлова, когда он вызывал у собаки реакцию слюноотделения на сигнал: включение лампочки или звон колокольчика. Только мы будем применять методы Павлова по отношению к людям и более гуманно. Ведь нас интересует не слюноотделение, а изменения настроения человека. Научившись правильно пользоваться якорением, вы сможете вызывать у человека желание покупки, нервозность или страх.

Снова вспомним Бена, дядю Человека-паука, который учит нести ответственность за свои поступки. Используйте полученные знания только во благо. Помните, что зло, направленное на других, всегда возвращается к вам. Зло — это палка о двух концах. Сотворив зло в этой жизни, в следу ющей вы воплотитесь в камень. Будьте добрее. Дарите людям добро, а не зло.

Вы уже знаете это

Я уже говорил это много раз, но готов повторить еще. Все, что описано в этой книге, вы уже умеете делать. Вы пользуетесь якорями все время, просто не знаете об этом. Жизнь полна переживаний. Радость, грусть, ненависть, любовь, измена, нервозность, волнение, злость — они сопровождают нас повсюду. Вспоминая прошлое, мы вспоминаем не только то, что тогда случилось, но и то, что мы тогда чувствовали. Причем мы можем снова испытать это чувство, даже не вспоминая событие, его вызвавшее. Вот почему вы, увидев на расстоянии незнакомца, иногда тут же решаете, что он вам не нравится. Просто незнакомец напоминает того, кто издевался над вами в школе, или на нем одежда, похожая на ту, которую носит ваш злобный начальник.

В этом случае внешность или одежда вызывает у человека особую реакцию, которая и называется якорем. Якорем может быть вещь, ситуация или переживание, которое в *Места тоже могут быть сильными якорями. Моя подруга осознала это в полной мере, когда порвала отношения со своим бойфрендом. Серьезный разговор начался дома в постели, перешел в ссору и слезы. Она тут же решила продолжить разговор в кухне, объяснив свое желание следующим образом: «Я почувствовала, что все эти грустные переживания останутся у меня в постели. Они будут возвращаться снова и снова, стоит мне только прилечь на кровать, а мне этого не хотелось».* К счастью, эта девушка вовремя заметила, что ее постель начала превращаться в якорь негативных эмоций, но не все такие чуткие, как моя подруга. подсознании ассоциируется с какой-то эмоцией. Понятно? Мы все время сталкиваемся с такими якорями. Например, мы слышим знакомую мелодию, и наша душа наполняется позитивными чувствами. «О-о-о, это „Нирвана“, ты помнишь, как...?» Или вы рассматриваете фотоальбом, и к жизни пробуждаются старые воспоминания, и вы снова чувствуете то же самое волнение, что и тогда. Многие создатели кинофильмов специально используют знакомую музыку, чтобы создать нужное настроение у зрителей.

Самые яркие примеры якорения на звуки — фильмы «М» Фритца Ланга и «Челюсти» Стивена Спилберга. В фильме «М» убийца насвистывал мелодию при каждом своем появлении. Под конец публице достаточно было одной мелодии, чтобы понять: убийца снова орудует (хотя экран оставался темным). В 1931 такого трюка достаточно было, чтобы вызывать у зрителей настоящую панику. Тот же прием использовал сорок четыре года спустя Спилберг в фильме «Челюсти»: каждому появлению акулы на экране предшествовала особая мелодия.

¹⁰ Якорь — этот символ широко используется во многих областях психологии и техниках НЛП. Смысл техники якорения в том, что подобно тому, как вместе с якорем с водных глубин извлекаются какие-то предметы, из глубин подсознания человека извлекаются пережитые им когда-то эмоции. Якорем служат жест, звук, запах, картинка и прочее. — Примеч. ред.

Я знаю многих, кто смотрел в детстве «Челюсти» и, уже будучи взрослым, мог бы вспотеть от страха, если бы кто-то подкрался сзади и напел ту самую мелодию. Вот вам самый яркий пример звукового якоря.

Иногда якоря привязаны только к воспоминаниям, например, мы говорим: «Это напоминает мне...» Запахи и вкус — очень сильные якоря. Об этом прекрасно знал французский писатель Марсель Пруст, который начал путешествие во времени в своем самом знаменитом романе («В поисках утраченного времени») с того фантастического воспоминания о бисквите «мадленка».

«И вдруг воспоминание ожило. То был вкус кусочка бисквита, которым в Комбре каждое воскресное утро

(по воскресеньям я до начала мессы не выходил из дому) угощала меня, размочив его в чаю или в липовом отваре, тетя Леония, когда я приходил к ней поздороваться. Самый вид бисквита ничего не пробуждал во мне до тех пор, пока я его не попробовал; быть может, оттого, что я потом часто видел это пирожное на полках кондитерских, но не ел, его образ покинул Комбре и слился с более свежими впечатлениями; быть может, оттого, что ни одно из воспоминаний, давным-давно выпавших из памяти, не воскресало, все они рассыпались; формы (в том числе пирожные-раковинки, каждой своей строгой и благочестивой складочкой будившие остро чувственное восприятие) погибли или, погруженные в сон, утратили способность распространяться, благодаря которой они могли бы достигнуть сознания. Но когда от далекого прошлого ничего уже не осталось, когда живые существа перемерли, а вещи разрушились, только запах и вкус, более хрупкие, но зато более живучие, более невещественные, более стойкие, более надежные, долго еще, подобно душам умерших, напоминают о себе, надеются, ждут, и они, эти еле осязаемые крохотки, среди развалин несут на себе, не сгибаясь, огромное здание воспоминанья»¹¹.

Якорь на заказ

Нас якорение интересует в куда более практическом смысле, чем Марселя Пруста. Нам важно научиться создавать у собеседника нужное нам настроение. Конечно, хорошо было бы

знать, какие якоря есть в его подсознании, чтобы можно было их достать в нужный момент. Особенно полезно было бы знать свои собственные якоря. Устал? Хочется спать? Нажал на кнопку и — упс, ты бодр и полон энергии. Было бы конечно здорово, но, к сожалению, якоря принадлежат области нашего подсознания, и найти их не так-то просто. Но не сдавайтесь! Можно не искать старые якоря, а просто закреплять новые, не менее эффективные, при этом вы знаете, какого результата хотите достичь, а это, согласитесь, гораздо проще, чем наугад нажимать на кнопки старых якорей.

То, что вы говорите или делаете в момент, когда ваш собеседник испытывает сильное чувство, останется в его памяти связанным с этим чувством. Ваши действия или ваши слова и будут этим якорем. Когда вы снова скажете ту же самую фразу или повторите то же самое действие, вы тем самым вызовете у человека то же чувство (автор использует выражение «включить» эмоцию, настроение и т. д. — *Ред.*), что и тогда, а степень его выражения будет зависть от того, насколько удачно вы закрепили якорь.

Зная технику якорения, вы сможете избежать многих ненужных обид. Вы также станете внимательнее к своим собственным якорям. Помните историю с кроватью? Вы будете замечать, какие эмоции хотят вызвать в вас другие люди, сознательно или подсознательно. Как и суггестии, якоря могут быть и позитивными, и негативными.

Подсознательные негативные якоря

¹¹ Марсель Пруст. По направлению к Свану / Перевод Н. М. Любимова. — Примеч. пер.

Американский тренер Джерри Ричардсон привел один интересный пример. Папа обнимал своего сына каждый раз, когда мальчику было грустно. Разумеется, делал он это, чтобы утешить и развеселить ребенка, но контекст, в котором объятие имело место, был настолько негативным, что у ребенка объятия стали ассоциироваться с грустью. И этого бы не случилось, если бы папа обнимал ребенка время от времени, а не только когда ему плохо, но отец, к сожалению, так не делал. С тех пор стоило ему обнять сына, как тому становилось еще хуже. И даже если ребенок был в хорошем настроении, то после объятия настроение его вдруг падало.

К сожалению, мы склонны осуществлять физический контакт именно в ту минуту, когда близкий человек взволнован или расстроен. Ричардсон предположил, что именно поэтому людям часто не нравится, когда к ним прикасаются. У них с детства физический контакт ассоциировался с негативными эмоциями. Меня эта мысль пугает, поэтому советую вам обращать самое пристальное внимание на свои действия. Человек запоминает не только слова и действия, но и чувства, которые он при этом испытывал. Вообще, физический контакт лучше осуществлять, когда человек в хорошем настроении, тогда у вас будет позитивный якорь, который можно использовать, если близкий вам человек расстроится.

Но не только касание может стать хорошим якорем. Слова, изображения, тон голоса, движение, запах, цвет, вкус — все это ассоциируется с тем или иным чувством. Разумеется, визуалы предпочитают визуальные якоря, а кинестетики — физический контакт. Если вы не уверены в том, какой якорь использовать, попробуйте комбинацию из нескольких. Выделите голосом одно слово в фразе. Одновременно коснитесь руки собеседника. Чем больше якорей задействовано, тем сильнее будет эффект.

Изменить настроение

Вам уже известно, что наше эмоциональное состояние влияет на то, как мы воспринимаем слова и действия других людей. Если вы хотите, чтобы человек позитивно отреагировал на ваше предложение, вы заинтересованы в том, чтобы он в этот момент был в хорошем настроении. Иначе вас просто пошлют со всеми вашими идеями и предложениями на все четыре стороны. Вот почему так важно уметь манипулировать настроением собеседника. В достижении желаемого эффекта вам поможет наш старый знакомый — раппорт. Но помните, что, даже если вы установили раппорт и изменили настроение собеседника к лучшему, глубоко внутри у него может остаться переживание, не имеющее к вам никакого отношения. То же самое с хорошим настроением. С помощью раппорта и якорения вы можете добиться кратковременного эффекта на период вашей встречи, которого должно хватить на то, чтобы высказать ваше предложение, но вы не можете кардинально повлиять на душевное состояние человека.

Можно также усиливать или уменьшать чувства, от которых зависит судьба ваших идей. Приведу классический пример. Продавец автомобилей говорит клиенту: «Как насчет прокатиться с ветерком?» — и таким образом вызывает (включает) у него хорошее настроение.

Якорение работает, потому что нам нравится проводить мысленные сравнения и искать в окружающем мире точки соприкосновения. Неважно, есть они на самом деле или нет, зато важно уметь пользоваться техникой якорения, потому что, если вы пришли со своими идеями к человеку, у которого плохое настроение и вы неспособны его улучшить, есть риск, что вы сами станете таким якорем: встреча с вами будет ассоциироваться у него с негативом. И каждый раз, слыша ваше имя, человек будет испытывать неприязнь, сам не зная почему. Это может изрядно подпортить вам карьеру. А может и привести к успеху, если вам удастся закрепить позитивный якорь. В этом случае одно упоминание вашего имени будет вызывать в человеке положительные эмоции, что будет только способствовать вашему продвижению по служебной лестнице.

Как я уже говорил раньше, якоря можно закрепить даже для себя самого. У меня

есть собственный якорь, который включает приятные эмоции — комбинацию радости, гордости, любопытства и волнения. Эффект потрясающий! Я стараюсь использовать действие этого якоря перед выходом к микрофону. Именно он дает мне позитивный настрой и силы для того, чтобы с успехом проводить мои семинары.

Сейчас я покажу вам, как закреплять свои якоря. Я советую сразу по прочтении приступить к практике, чтобы понять, как на самом деле это работает. Поверьте, это не волшебство, это такой же рефлекс, как те, что наблюдал Павлов в своей лаборатории.

Человеческое прикосновение/Телесный контакт (Human Touch)

Как закрепить якорь

Выбор якоря (касание, жест, слово и т. п.) зависит от вашего желания и ситуации, в которой вы находитесь. Я уже писал, что касание — сильный якорь для большинства людей. Но бывают ситуации, в которых физический контакт невозможен, тогда лучше использовать жест в комбинации с фразой. Он должен отличаться от тех жестов, которые вы делаете по привычке, выберете особенное выражение лица, хлопок по лбу или хлопок ладонями и т. д.

Слово лучше выбрать такое, чтобы его легко можно было «спрятать» посреди фразы. Причем слово, которое в дальнейшем будет служить якорем, может быть и другим, но оно должно быть похожим на первое по звучанию и так же выделяться интонационно.

Пример такого якоря. Вы играете в гольф или в бильярд. Чтобы закрепить якорь, вы делаете особый жест или касаетесь собеседника со словами: «Какой хороший удар!», выделив голосом слово «хороший».

Затем на деловых переговорах вы делаете тот же самый жест и произносите: «Я уверен, что это хорошее решение проблемы. А ты что думаешь?» Разумеется, с акцентом на слове «хорошее».

Примеры с похожими словами:

При закреплении якоря: «Хорошо сделано».

При включении эмоции: «Погожий сегодня денек».

В обеих фразах акцент на первое слово.

Помните торговца автомобилями?

«Я уверен, что это хороший выбор. А вы что думаете?» — говорит он и хлопает вас по плечу. И вам сразу становится хорошо, потому что вы не заметили, как ранее в разговоре, рассказывая смешной анекдот, он закрепил якорь на слове «хороший» и сейчас с его помощью включил нужную эмоцию.

Поняли теперь, как это работает? Теперь подумайте, какие якоря используют рекламщики, чтобы заставить вас купить тот или иной товар? Часто якорем позитивных эмоций выступает сам товар, например кока-кола. Мы сами не понимаем, почему радуемся при виде логотипа этой газировки или почему нам тут же хочется что-то купить, стоит завидеть логотип Nike. В следующий раз, когда будете смотреть телевизор, обратите внимание, на что вас хотят настроить.

Колокольчик звенит. Выбор правильного момента

Лучший момент для закрепления якоря наступает, когда человек уже находится в нужном вам эмоциональном состоянии, например, ему весело. Если вы заметили, что собеседнику веселее, чем обычно, например, он смотрит смешную комедию или услышал забавный анекдот, то самое время закреплять якорь. Причем делать это надо на пике эмоции, а не на спаде.

Проблема только в том, что подходящий момент уловить трудно и нет времени ждать, пока он наступит. Вы же не можете ходить за человеком по пятам в надежде, что вот

сейчас ему станет весело. Вас могут принять за маньяка, ведь рано или поздно у человека возникнет вопрос «Почему он меня преследует?» и еще чего доброго желание обратиться в полицию. Так что поберегите этот метод для особых случаев. Если вам повезло и такой момент наступил, закрепите якорь: даже если он не нужен вам сейчас, в дальнейшем может пригодиться.

Я только что посоветовал вам ходить и закреплять якоря у всех подряд просто так на всякий случай? Да-да, именно это я и сказал. Сделайте это достаточное количество раз, чтобы все стало получаться автоматически, не требуя никаких усилий с вашей стороны.

Если же вам некогда ждать подходящего момента, попробуйте его создать. В главе «Чувства и чувствительность» мы говорили о том, как можно вызвать то или иное чувство. Расскажите собеседнику анекдот и закрепите якорь в тот момент, когда он радостно рассмеется. Начните говорить о дружбе или любви и закрепите якорь в тот момент, когда человек согласится с вами, что любовь — это прекрасное

чувство. Спросите его о самом приятном моменте в его жизни. Следите за лицом: чувствует ли он сейчас то же, что и тогда?

Знаешь, иногда в голову приходит идея, которая кажется такой удачной, что хочется всенепременно воплотить ее в жизнь, у тебя возникает такое особенное чувство... Как когда тебе чего-то так сильно хочется, что ты готов заплатить любую цену за то, чтобы это получить. Понимаешь, что я имею в виду? Когда тебя переполняет уверенность, что ты просто обязан это сделать! Наверняка ты тоже испытывал такие чувства. Помнишь, как это бывает?

Вы уже научились определять по лицу собеседника, какие эмоции он испытывает. Интересно ли ему? Не скучно ли? Расширенные зрачки говорят о явном интересе, покрасневшие щеки — о волнении и т. д. Закрепляйте якорь, когда чувство достигнет своего апогея. Не бойтесь, что человек что-то заподозрит. Мы постоянно создаем друг у друга разные эмоциональные состояния. «Помнишь?» — вполне обычное повседневное выражение. Говорите о себе, подразумевая собеседника, — и тогда он точно ничего не заподозрит.

Помнишь, как это бывает? Помнишь, что это за чувство? Вот именно это я сейчас и испытываю.

Другие позитивные завязки:

Как ты думаешь, что лучше всего ...?

Помнишь, когда ты в последний раз ...?

Представь, что ...

Вместо воспоминания можно задействовать фантазию собеседника. Фантазии тоже будят чувства.

Было здорово, если бы... Чтобы ты тогда почувствовал?

Упражнения, упражнения, упражнения Чтобы научиться закреплять якоря, нужно много тренироваться. Требуется время, чтобы техника вошла у вас в привычку и чтобы вы научились угадывать, когда чувства на пике, и научились выбирать самые подходящие якоря. Делайте это как можно чаще, и у вас все получится. Это должно дойти до автоматизма. Только старайтесь закреплять позитивные якоря, а не негативные.

Освоив технику якорения, вы поймете, как это весело и интересно. И вам нет нужды придумывать разные якоря для разных людей и потом пытаться удержать их все в голове. Просто выберите один якорь для радости, еще один для волнения и т. д. Если вам удастся закрепить один якорь у всех людей в вашем окружении, вы запросто можете собрать их в

одной комнате и включить якорь всеобщего веселья. Обещаю — будет здорово!

Возможно, я вас еще не убедил и вы по-прежнему считаете все, что я говорю, пустой болтовней или дешевым трюком. Подозреваю, что те, кто так считает, поленились выполнить упражнение на якорение, иначе они поняли бы, что техника очень простая и действенная. Вы всего лишь создаете у себя или у другого человека рефлексивное возникновение определенного чувства. Больше говорить ничего не буду. Пробуйте сами!

Как и в случае с раппортом, с якорением нельзя ошибиться. Самое плохое, что может случиться, это то, что вам не *Упражнения на якорение* Если вы хотите закрепить свой собственный якорь (а я подозреваю, что хотите), то вам нужно использовать ту же технику, что и в отношении другого человека. Вы выбираете эмоцию, которую хотите закрепить, и потом вспоминаете соответствующий момент в прошлом, в котором вы испытывали именно эту эмоцию. Вспоминаем, чувствуем, закрепляем. *Шаг 1.* Выберите, какое чувство вы хотите заякорить. Вспомните момент, в который вы его испытывали, или вообразите такой момент. *Шаг 2.* Вспомните или вообразите момент как можно детальнее. Здания, люди, цвета, звуки. Чем больше подробностей, тем лучше. Что вы тогда слышали? Было тепло или холодно? Ветрено или тихо? Чем пахло в воздухе? Вспомнили? *Шаг 3.* Пока вы были только наблюдателем, а теперь настало время стать участником — позвольте себе прочувствовать этот момент. *Шаг 4.* Заметив, что чувство почти достигло своего пика, создавайте якорь. Например, сожмите руку в кулак и скажите «Абракадабра» (или что-то другое). Держите руку сжатой в течение нескольких секунд. Медленно разожмите, когда чувство пойдет на спад.

Шаг 5. Отдохните пару секунд. Повторите шаги 2—4, но постарайтесь на этот раз все вспомнить (представить) лучше. Пусть цвета будут ярче, звуки громче, запахи сильнее и т. д. Чувство тоже должно усилиться. Если этого не произойдет, то лучше выбрать другую картину, связанную с теми же эмоциями. Чувство усилилось? Закрепляйте его с помощью прежнего якоря.

Шаг 6. Сделайте шаг 5 три или четыре раза и снова закрепите якорь. Снова отдохните. Перейдите в другое место (не то, где вы проделывали упражнение). Расслабьтесь. Включите чувство (например, сжав руку в кулак).

Если якорь надежно закреплен, вы должны вызвать определенное чувство. Это просто физическая реакция, рефлекс, но все равно этот метод похож на фантастику. Если же вы ничего не испытываете, значит, сделали что-то не так и стоит проделать это упражнение еще раз с самого начала. Удается закрепить якорь. Но если вам это удалось, то вы легко измените свое настроение и настроение своих близких и будете радоваться жизни, как и положено умному читателю мыслей.

Наш курс чтения мыслей подходит к концу. Вы получили достаточно знаний, чтобы угадывать мысли других людей, а также узнавать, что они чувствуют и хотят. Вы легко можете определить, лжет человек или его что-то тревожит. Вы сразу замечаете, что кто-то вами интересуется. Вам не составляет никакого труда доносить свои идеи и предложения до других людей и делать так, чтобы они их приняли. Вы теперь умеете манипулировать мыслями других. Вы сразу замечаете, когда кто-то хочет манипулировать вами. С помощью якорей вы можете изменить настроение любого человека, в том числе и свое собственное.

Но кое-чего не хватает. Нельзя претендовать на звание читателя мыслей, пока вы не прочли хоть одну мысль. Поэтому под конец я научу вас паре трюков, которые произведут неизгладимое впечатление на ваших друзей и родственников. Поэтому включите музыку, зажгите огни и наденьте фрак. Ваш выход! Публика ждет!

Глава одиннадцатая

Из которой вы узнаете несколько трюков, способных произвести неизгладимое впечатление на ваших друзей и родственников.

Шоу начинается Лучшие трюки для вечеринок

Чтение мыслей может быть не только упорным трудом, но и забавным времяпровождением. Трюки, которым я вас сейчас обучу, основаны на всем том, что мы уже встречали на страницах этой книги. С одной только разницей: ваша цель на этот раз — произвести впечатление. Конечно, вам придется немного потренироваться, чтобы освоить трюки в совершенстве. Не ждите, что у вас все получится сразу. Без труда, как говорится, не выловишь и рыбки из пруда. Но чуточку терпения, малую толику старания — и вот вы уже главный фокусник на сцене.

Помните, вы можете произвести неизгладимое впечатление на публику, люди ведь не знают о том, на что вы способны на самом деле. Только вам известны границы ваших возможностей. Поэтому, чтобы люди не разбежались в страхе, лучше все-таки сказать им, что вы не в силах ими манипулировать или контролировать их мысли. Демонстрируя эти трюки, вы можете превратиться как в самого желанного гостя на вечеринках, так и в самого одинокого человека в мире — все зависит от вас.

У вас на лбу все написано. Вы знаете, о чем они думают

Попросите человека подумать о картинке, звуке или чувстве. Наблюдая за его глазами, вы сразу поймете, о чем именно он думает. Вы всего-навсего используете схему движений глаз, которую мы с вами проходили в одной из глав, но человек-то этого не знает. Только представьте, какой шок он испытает,

когда вы сообщите ему, о чем он думал. Вот еще один трюк, который можно проделать в компании

друзей. Начните вот так: *Мы проведем эксперимент по чтению мыслей. Разумеется, мысли — это часть нашей личной жизни, поэтому читать будем только новые, только что созданные мысли. Таким образом мы никого не обидим. Расслабьтесь и следуйте моим указаниям... Вы готовы? Тогда начнем. Вот первая мысль. Представьте, что перед вами ваша гостиная. Представили? Мысленно обведите ее взглядом, отметьте все детали: мебель, картины, лампы, обои... чтобы у вас перед глазами возникла картина.*

Следите, чтобы человек действительно представил все вышесказанное.

Хорошо. Теперь сотрем картинку и подумаем о том, как звучит припев в вашей любимой песне. Представьте, что мелодия звучит у вас в голове. Не спешите. Проиграйте припев.

Следите, чтобы человек мысленно прослушал мелодию:

глаза смотрят вбок, голова наклонена. Если эти признаки отсутствуют, вы имеете дело с кинестетиком, и стоит задать вопрос. Не волнуйтесь. Зрители пока не знают, чем все это закончится.

Музыка стихает. Теперь представьте, что вы стоите в душе. Теплая вода приятно струится по телу. Почувствуйте мокрый пол под ногами.

Если вы сомневаетесь, что человек соответствует традиционной модели движения глаз, вы можете попросить его еще раз представить все эти картины. Только во второй раз подчеркните, что он должен увидеть комнату, услышать музыку, почувствовать воду на теле.

Хорошо, теперь у вас в голове три разные картинки. Выберите одну из них и представьте снова. Например, выберите из гостиной и душа. Или одну из трех. Не говорите, что выбрали. Четко представьте картинку перед глазами.

Теперь вам остается только по глазам определить, какую картинку человек выбрал. Объявите ответ аудитории. Все в шоке. Так ведь этого мы и добивались! Хотите закрепить эффект? Попросите человека представить другую картинку и снова объявите ответ.

Вам может показаться, что все в курсе того, чем вы занимаетесь, но это не так. Никто не заметит, на что именно обращен ваш взгляд. Зрители просто ждут интересного фокуса. Сам подопытный кролик тоже ничего не заметит. Когда мы думаем, все наше внимание сосредоточено на мыслительном процессе, и мы не можем видеть себя со стороны.

Вместо душа и гостиной можно выбирать любые картинки, главное чтобы они выражали разные ощущения: визуальные, аудиальные и кинестетические. Близкого друга, например, можно попросить:

*Я хочу, чтобы ты представила своего бойфренда.
Теперь я хочу, чтобы ты представила, как звучит голос твоего бывшего... А теперь представь, что ты
обнимаешь своего первого мальчика. А теперь подумай: кого из этих трех парней ты по-настоящему
любишь?*

Вариантов много. Главное, чтобы вы поняли принцип. В некоторых ситуациях лучше использовать нейтральные темы: предметы и музыку. Близким друзьям можно задавать более каверзные вопросы.

Самое забавное, что вам не нужно знать, какая у человека любимая песня или кого больше всего любит ваша подруга. Вам просто нужно уметь читать по глазам. Обладая таким умением, вы можете узнавать то, в чем человек в жизни никогда не признается.

В какой руке?

Этот трюк заключается в том, чтобы угадать, в какой руке человек прячет предмет. Делать это вы можете тремя способами. И поверьте, публика будет в восторге. Если использовать все три способа, то ничего страшного, если один из них закончится неудачей. Проделав этот трюк, вы продемонстрируете не только чтение мыслей, но и умение управлять мыслями других. И тот, кого вы выберете в качестве подопытного кролика, окажется совершенно беспомощным перед вашей властью.

Попросите кого-то спрятать в руке небольшой предмет. Пусть человек заведет руки за спину и по собственному желанию перекладывает предмет из руки в руку. Теперь попросите вытянуть вперед сжатые в кулаки руки. Игра начинается.

Первый способ Он на удивление прост. Все, что вам нужно делать, это следить за выражением лица подопытного кролика. Встаньте спиной к нему и попросите вытянуть пустую руку перед собой, а руку с зажатым в кулак предметом поднести к виску.

Это звучит странно, но я хочу, чтобы ты подумал о руке, в которой зажат предмет. Нарисовал у себя в голове картинку.

На самом деле вам просто нужно, чтобы он задержал руку у виска на пять секунд, и все ваши слова — пустой треп, чтобы отвлечь внимание.

Готов? Теперь опусти руку. Сейчас. На слове «сейчас» резко обернитесь и посмотрите на его руки. Одна будет бледнее другой, поскольку она какое-то время была поднята вверх и кровь не успела еще прилить обратно. В бледной руке и будет зажат предмет. Но не раскрывайте сразу, что вы все знаете. Помучийте зрителей. Сделайте вид, что смотрите в глаза человеку, и потом театрально объявите, в какой руке.

Я вижу... четко вижу... предмет в вашей правой руке... Откройте правую руку!

Второй способ На этот раз ваш помощник должен стоять неподвижно. Попросите его вытянуть руки перед собой и посмотреть прямо на вас. Следите за тем, чтобы руки были подняты достаточно высоко и находились в поле вашего зрения. Теперь попросите его сконцентрироваться мысленно на той руке, в которой зажата монетка. Подождите несколько секунд.

Думаю, вы уже заметили легкий поворот головы и, может, даже быстрый взгляд на руку, в которой зажат предмет.

Следите за кончиком носа вашего помощника — не смотрит ли он в нужную сторону? Если да, можно смело заканчивать фокус и объявлять, в какой руке зажата монетка. Но можно потянуть еще немного, попросив его мысленно представить нужную руку. Тут уж он точно не удержится и бросит короткий взгляд на руку. Ведь она у него прямо перед глазами. Слишком велико искушение взглянуть на то, о чем так усиленно думаешь. Ваш помощник сделает это бессознательно, а это именно то, что нам, читателям мыслей, нужно.

Попросите помощника снова завести руки за спину и несколько раз переложить предмет из одной руки в другую. Пусть он теперь вытянет зажатые в кулаки руки прямо перед собой.

Третий способ Последний метод базируется на суггестии. Если вы не уверены в своих силах, попросите кого-нибудь опробовать этот способ на вас самих. Вы заметите, что он работает, и работает прекрасно. Итак, помощник стоит перед вами с вытянутыми руками. Попросите его держать руки строго параллельно полу. Пусть он зажмурит глаза.

Я расскажу тебе несколько вещей. Тебе нужно просто слушать. Но ни в коем случае не шевели руками.

Пусть они остаются неподвижными. Хорошо? Расслабься. Теперь представь, что предмет, зажатый в

твоим кулаке, становится тяжелее, тяжелее, тяжелее... Словно он сделан из свинца. Ты больше не в силах удерживать его в руке. А он становится все тяжелее и тяжелее...

Вы заметили, как одна из рук начала медленно опускаться вниз? Даже если она опустилась вниз всего на миллиметр, шоу можно заканчивать: вы уже знаете, в какой руке зажат предмет. Сделаем это красиво:

Почему бы тебе просто не разжать правую руку и не позволить этой тяжести упасть на пол?

Уверяю, никто, кроме вас, и не заметил, что рука пошевелилась. Для пущего эффекта можно включить в демонстрацию следующий элемент:

Я хочу, чтобы ты представил, что вокруг другой твоей руки привязан шнурок. На конце шнурка — воздушный шарик, надутый гелием. Большой шарик. И твоя рука кажется такой легкой, почти невесомой. Шарик пытается приподнять тебя к потолку, но другая рука тянет тебя вниз. Такое ощущение, что в ней зажата ручка ведра, наполненного свинцом.

Продолжайте делать одну руку тяжелее, а другую легче, и скоро ваш помощник уже будет стоять с широко расставленными, как крылья мельницы, руками.

Не открывай глаза. Ты шевелил руками? В ответ вы услышите уверенное «нет». Теперь спросите у публики, в какой руке, по ее мнению, находится предмет.

Не открывай глаза. Действительно ли предмет в этой руке? Ты ведь не шевелил руками. Тогда откуда мы знаем, в какой руке монетка? Ну-ка открой-ка глаза!

Представьте, каково будет удивление вашего помощника, когда он увидит свои руки. Не забудьте поблагодарить его за усердие. А вам, я в этом не сомневаюсь, наградой будет град аплодисментов.

Вперед-назад

Сверхъестественный трюк, в котором на самом деле нет ничего сверхъестественного.

Я долго думал, стоит ли вообще давать в книге эти трюки. Боялся, что они могут создать у вас впечатление, что все описанное в книге — полная чушь, дешевые фокусы на потребу публике. Но, подумав, решил, что если вы прочитали книгу почти до конца и не выкинули ее в окно, значит, вас не смутит пара невинных фокусов в последних главах. Тем более что они только подтверждают все, что было сказано прежде. Поэтому я осмелился научить вас еще одному трюку, немного напоминающему гипноз. Помните, как вы в детстве играли в гипнотизеров? Что вы для этого использовали? Правильно, предмет на веревочке, который раскачивали перед глазами испытуемого. Знаю, что вы не верите во всю эту чушь, но на самом деле гипноз тоже имеет отношение к чтению мыслей, и сейчас я попробую объяснить какое.

Убедить себя самого

Возьмите двадцатисантиметровый шнурок и привяжите к нему кольцо или что-нибудь в этом роде. Это должно быть что-то тяжелое, чтобы его можно было использовать по назначению. Нарисуйте на листе бумаги круг, сантиметров 15 в диаметре. Нарисуйте внутри круга систему координат. На оси абсцисс напишите «Да», на оси ординат — «Нет», как это изображено на картинке. Установите предмет, который выполняет у вас роль маятника, в центр круга. Это будет его исходное положение. Приподнимите маятник, чтобы он висел над кругом. Сконцентрируйтесь на оси «Да». Думайте «Да! Да! Да!» четко и ясно — и вы заметите, как маятник начинает двигаться вдоль оси. Не шевелите рукой. Вы можете даже поддерживать ее другой рукой. Маятник будет раскачиваться сам по себе без всякого вашего участия. Теперь сконцентрируйтесь на оси «Нет» и думайте «Нет! Нет! Нет!». Вы заметите, как маятник поменял направление и теперь раскачивается вдоль оси «Нет». Не шевелите рукой. Теперь подумайте о круге. Маятник начнет раскачиваться по кругу. Ну что, теперь убедились?

То, что вы сейчас увидели, называется идеомоторическим ответом. В процессе мышления мы бессознательно активизируем мышечные сокращения, которые слишком малы, чтобы заметить их невооруженным взглядом. Но если у вас в руке маятник, это меняет дело.

В детстве мы считали этот фокус волшебным, потому что предмет двигался сам по себе. Человек, державший в руке шнурок, клялся и божился, что он не двигал рукой, и все

зрители могли это подтвердить. Можно, конечно, объяснять движения маятника сверхъестественными причинами: «магической силой маятника», «силой ангелов» и т. п. Не в моих планах лишать вас радужных иллюзий, но мне кажется, что в данном случае мы имеем дело с обычной физиологией, а не с проявлением сверхъестественных сил. Грег Нильсен и Йозеф Полански так описывали движение маятника:

«Нервная система человека — это канал, по которому тело осуществляет коммуникацию... маятник помогает нам заметить сигналы, которые посылает тело через нервную систему...»

Возможно, вам кажется странным, что мы не видим, как движется рука, но на самом деле теория идеомоторики не нова. Ее сформулировал еще в 1852 году Уильям Б. Карпентер, который и ввел в оборот термин «идеомоторное движение». Известный психолог Уильям Джеймс в 1890 году писал:

«Когда движение следует сразу за идеей движения, мы имеем дело с идеомоторикой. Это естественный процесс, свойственный человеку».

Неудивительно, что с помощью маятника можно находить потерянные предметы и т. д. Но только в том случае, если вы подсознательно в курсе, где предмет потерялся. Например, если вы забыли, где положили ключи от машины. Но трясти маятником над картой того места, где пропал человек, как это предлагалось в США, совершенно бесполезно. Если это и срабатывает, то только потому, что человек, в чьей руке шнурок, знает, где находится пропавший. А это означает, что вы выбрали себе неподходящую компанию на вечер.

Теперь, когда вы убедились, что маятники и прочие трюки не имеют никакого отношения к магии, вы можете спокойно сходить на улицу и поднять книгу, которую выкинули в окно, чтобы мы могли продолжить знакомство с разными увлекательными трюками¹².

Первый тест Попросите помощника установить маятник в центр круга и не шевелить рукой. Проведите с помощником тот же тест, что был описан в предыдущем упражнении, чтобы он понял, как это работает. Вы тем временем смотрите, как сильно раскачивается маятник и сколько времени у него занимает смена направления движения. Теперь придумайте вопрос, ответом на который было бы число, цифра. Знать ответ должен только помощник.

Сколько чашек кофе ты выпил сегодня? Скольким парням ты вчера дала свой номер телефона в клубе?

Попросите его (или ее) приподнять маятник и не двигать рукой. Теперь скажите: «Десять» (начинайте с самой неправдоподобной цифры — так будет интереснее). Подождите, пока маятник не начнет раскачиваться вдоль оси «Нет».

Смотря на маятник, продолжайте называть цифры. Делайте паузу после каждой новой цифры, чтобы маятник успел, если нужно, поменять направление.

Девять. Восемь. Семь. Шесть. Пять. Четыре. Три. Два. Ноль.

На одной из цифр маятник внезапно изменит направление и будет раскачиваться вдоль оси «Да». Это и будет ответом на ваш вопрос. Спросите помощника, не двигал ли он рукой. Он ответит, что нет. Спросите, правильно ли вы угадали ответ. Он ответит, что да.

Промежуточная игра (разыгривка) Расскажите помощнику и зрителям, как работает маятник и почему. Скажите, что в этом нет никакой магии и что все это — идеомоторика.

¹² Мой редактор говорит, что если бы вы выбросили книгу в окно, то не смогли бы прочитать последних строк. Разумеется, он прав. Поэтому не выбрасывайте книгу в окно, чтобы я ни говорил. — Примеч. авт.

Поверьте, им будет еще интереснее, когда они поймут механизм трюка.

Маятник как детектор лжи Воспользуемся маятником в качестве детектора лжи. На этот раз маятник станет визуальным проявлением тех сигналов, о которых мы читали в главе, посвященной лжи. Ваш помощник будет говорить одно, а его тело будет заявлять другое, что и покажет маятник.

Попросите помощника поставить маятник в центр круга и подумать о ком-то из присутствующих в комнате. Во время всего эксперимента он должен будет думать об этом человеке. Объясните, что вы будете называть всех присутствующих по имени, одного за другим, спрашивая таким образом, не о нем ли он думает. Помощник должен все время отрицать. Теперь попросите его приподнять маятник. Для начала назовите имя человека, которого нет в комнате, чтобы проверить, понял ли помощник инструкции. Дождитесь, пока маятник покажет «нет». Теперь продолжайте с именами людей в комнате.

Сильвия? Липтон? И так далее. Помощник отвечает все время «нет». На фразе «Это Эстер?» маятник резко поменяет направление, то есть он раскрыл ложь. Старайтесь выбирать для этого трюка нейтральные темы, чтобы вечер не кончился выяснением отношений между друзьями.

Надеюсь, мое небольшое представление вам понравилось. Эти трюки намного легче, чем кажется. Они просто требуют тренировки и применения полученных вами знаний на практике. А также веры в себя и свои силы.

Глава двенадцатая

В которой вы становитесь полноправным читателем мыслей, автор разочаровывается в будущем и мы заканчиваем наше путешествие.

Чтение мыслей! Несколько мыслей в заключение

Вот мы и подошли к концу. Если вы выполняли все упражнения в книге, как я вас просил, то, наверно, чтение заняло у вас несколько месяцев. Если же вы пролистали ее, не задерживаясь на упражнениях, как я сам это обычно делаю, то несколько дней. Книги для того и созданы, чтобы их можно было читать так, как вам хочется, — внимательно или по косой, с начала к концу или с конца к началу. Неважно, как вы читали книгу, главное, что вы хотите научиться читать мысли. И напоследок я хочу вам еще раз сказать:

Это и есть чтение мыслей. Чтение мыслей — не миф, а реальный процесс.

Просто он чуть-чуть отличается от того, что мы о нем думаем. Читаем мы обычно глазами. Прежде чем прочитать, нам нужно увидеть текст, и то, что мы видим, стимулирует наши ментальные и физические процессы. Иногда меня спрашивают, что произойдет, если все научатся читать мысли. Это случится, конечно, только если книга станет бестселлером, ее переведут на все языки и издадут во всех странах мира миллионными тиражами. Это маловероятно, а потому отвечаю, что чисто теоретически это, конечно, возможно, и я был бы рад сделать на этой книге состояние. Но не могу представить, чтобы все вдруг стали анализировать поведение друг друга или устанавливать раппорт. Как я уже говорил, настоящее знание — это неосознанное знание, знание, доведенное до автоматизма. Я уверен, что всем нам будет только на пользу, если мы начнем обращать внимание на других людей и перестанем думать только о себе. И нам будет проще общаться с другими людьми, жизнь

станет легче и веселее. Конечно, никакое чтение мыслей не избавит нас от личностных конфликтов, но большинство из них можно будет решить путем переговоров. Кто знает, если мы с большим уважением и пониманием начнем относиться друг к другу, может быть, и войн станет меньше? Знаю, это звучит наивно. В детстве я вообще верил, что в будущем мы все будем жить на Марсе и передвигаться в серебряных скафандрах. Но что поделать, такой уж я есть. Единственное, что может помешать нашему светлому будущему, это следующий факт: всегда в любом обществе находится человек, который не желает ни с кем входить в раппорт, который думает только о себе и считает, что весь мир обязан ему подчиняться. Надеюсь, в будущем мы сумеем переубедить таких людей.

С помощью информации, полученной из этой книги, вы за несколько минут общения сможете узнать о незнакомом человеке больше, чем за годы дружбы с ним. Вы узнаете, аудиал он, визуал или кинестетик, и, таким образом, будете знать, как он воспринимает окружающий мир и что для него важно.

Не задавая вопросов, вы сможете представить, кем он работает и чем занимается в свободное время. Вглядевшись в его лицо, вы определите, какие чувства он испытывает и о чем думает. Какое у него настроение? Что он собирается сделать? Говорит ли он правду? Вы раньше других догадаетесь, что у вашей коллеги роман с начальником, хотя она будет делать все, чтобы себя не выдать. И все это за несколько минут. Если это не чтение мыслей, то что тогда чтение мыслей? Обращая внимание не на слова, а на тембр голоса и язык тела, вы сможете понять, что человек на самом деле хочет вам сказать. Пользуясь полученной информацией о нем, вы сможете управлять своим языком тела и своим голосом, чтобы установить раппорт — идеальный климат для взаимовыгодного, легкого и интересного общения и обмена идеями. Вам легко и комфортно друг с другом? Общение приносит вам радость? Прекрасно! Именно этого я и хотел. *Хенрик Фексеус Март 2007 года*