
ВСТУПЛЕНИЕ

Ногти человека, рукава его плаща, его ботинки, брюки, мозоли на его руках, выражение лица, запонки, движения — все это говорит о человеке очень многое. Внимательный наблюдатель, объединив замеченные признаки, может прийти почти к безошибочному выводу.

ШЕРЛОК ХОЛМС, 1892

В детстве я всегда понимал, что люди часто говорят вовсе не то, что думают и чувствуют. А поняв истинные мысли и чувства людей и соответствующим образом отреагировав на их потребности, можно достичь собственных целей. Когда мне исполнилось одиннадцать, я начал свою трудовую карьеру торговым агентом. После уроков я продавал резиновые губки для мытья посуды, чтобы заработать немного на карманные расходы. Я очень быстро научился понимать, собирается ли человек, открывший мне дверь, покупать мой товар или нет. Если меня выпроваживали, но при этом ладони человека были раскрыты, я понимал, что могу проявить настойчивость. Такие люди никогда не проявляли агрессивности. Когда же меня вежливо просили удалиться и указывали при этом на дверь пальцем или сжатой ладонью, я чувствовал, что действительно лучше уйти. Мне нравилось торговать, я понимал, что могу добиться в этом деле успеха. В старших классах я начал продавать посуду по вечерам. Тогда мне удалось заработать денег на свою первую крупную покупку. Торговля позволяла мне общаться с людьми и изучать их с близкого расстояния. Я научился определять потенциальных покупателей по языку телодвижений. Эти навыки оказались бесценными на дискотеке. Я безошибочно определял, которая из девушек согласится потанцевать со мной, а к какой лучше и не подходить.

Когда мне исполнилось двадцать лет, я поступил в страховую компанию и сумел добиться заметных успехов. Я стал самым молодым сотрудником, которому за год удалось продать полисов на миллион долларов. Мои достижения были отмечены по достоинству. Мне повезло, потому что мои познания в языке тела, приобретенные еще в школе, оказались вполне применимыми в новой области занятий. Я понял, что могу добиться успеха в любом деле, связанном с общением с людьми.

МИР ВОВСЕ НЕ ТАКОВ, КАКИМ КАЖЕТСЯ

Понять, что в действительности происходит с человеком, не очень легко, но возможно. Вы должны мысленно проанализировать то, что видите и слышите, и при этом учесть обстоятельства, в которых находитесь. И тогда вы можете сделать верные выводы. Большинство же людей видит только то, что, как им кажется, они действительно видят.

Чтобы пояснить, что я имею в виду, расскажу вам короткую историю.

Двое мужчин идут по лесу. Они проходят мимо большой черной дыры.

— А дыра, похоже, глубокая, — замечает один. — Давай бросим в нее пару камушков, чтобы проверить глубину.

Они бросают камушек и ждут. Звука нет.

— Ого! Дыра-то действительно глубокая. Давай бросим в нее вон тот здоровенный камень. Уж от него-то звук обязательно будет.

Они бросают большой камень, ждут, но снова не доносится ни звука.

— Я тут видел железнодорожный вагон в кустах, — замечает один из мужчин. — Если мы сбросим в дыру его, то уж точно услышим звук.

Они вытаскивают тяжелый вагон, заталкивают его в дыру, вагон исчезает, но ни звука, по-прежнему тишина в ответ.

Внезапно из соседних кустов появляется козел, несущийся со страшной скоростью. Он пронесется между мужчинами, взлетает в воздух и исчезает в дыре.

Из кустов появляется фермер и спрашивает:

— Эй, парни! Вы не видели моего козла?

— Конечно, видели! Такое разве забудешь! Он пронесся мимо нас, словно ветер, и прыгнул вон в ту дыру!

— Нет, — качает головой фермер. — Это был не мой козел. Своего-то я привязал к спальному вагону.

ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ СОБСТВЕННУЮ ЛАДОНЬ?

Порой мы бываем убеждены в том, что знаем что-то, как собственную ладонь, но эксперименты показывают, что лишь 5% людей способны по фотографии узнать свою руку. Для телевизионной программы мы провели простой опыт, который доказал, что большинство людей и представления не имеет о языке телодвижений. В конце вестибюля гостиницы мы установили большое зеркало таким образом, что у входящих создавалось впечатление длинного коридора. На потолке мы подвесили вьющиеся растения так, чтобы они располагались на высоте человеческого роста. Входя в вестибюль, человек видел собственное отражение, и у него создавалось впечатление, что кто-то идет ему навстречу. Узнать «другого человека» он не мог, потому что лицо скрывали подвешенные к потолку растения. Однако очертания фигуры и движения были видны совершенно отчетливо. Каждый гость пять-шесть секунд смотрел на «идущего навстречу», а затем подходил к стойке портье. У стойки мы спрашивали, не узнал ли человек того, кто шел ему навстречу. 85% мужчин ответили отрицательно. Большинство мужчин неспособны узнать себя в зеркале. Один даже переспросил: «Того жирного некрасивого парня?» Нас совершенно не удивило то, что 58% женщин сказали, что перед ними было зеркало, а 30% ответили, что идущая навстречу женщина показалась им знакомой.

***Большинство мужчин и почти половина женщин
и представления не имеют о том,
как они выглядят ниже шеи.***

КАК СПРАВИТЬСЯ С ПРОТИВОРЕЧИЯМИ ЯЗЫКА ТЕЛОДВИЖЕНИЙ?

Практически все отлично понимают язык телодвижений политиков, поскольку нам известно, что политики постоянно делают вид, что они верят в то, во что абсолютно не верят, и притворяются вовсе не теми, кем являются на самом деле. Они проводят большую часть своего времени, притворяясь, уклоняясь, уворачиваясь, обманывая, скрывая эмоции и чувства, прячась за дымовыми завесами и зеркалами, приветствуя мнимых друзей в толпе. Но мы инстинктивно чувствуем, что их тела посылают нам противоречивые сигналы. Поэтому мы предпочитаем видеть политиков вблизи, чтобы вывести их на чистую воду.

***Какой сигнал говорит нам о том,
что политик лжет?
У него двигаются губы.***

Для одной телевизионной передачи мы провели эксперимент. На этот раз мы использовали местное туристическое бюро. Туристы входили в бюро, чтобы получить информацию о достопримечательностях и интересных местах города. Их направляли к стойке, где они беседовали с сотрудником бюро — молодым человеком со светлыми волосами и усами, в белой рубашке с галстуком. После нескольких минут разговора молодой человек наклонялся под стойку, чтобы достать буклеты. А затем оттуда появлялся совершенно другой мужчина — бритый, с темными волосами, в синей рубашке и без галстука. Он продолжал беседовать с туристом с того же самого места, на котором прервался первый сотрудник. Удивительно, но почти половина туристов не заме-

тила, что разговаривает с другим человеком. Ни мужчины, ни женщины не обратили внимания ни на изменение характера языка телодвижений, ни на совершенно иную внешность собеседника. Если вы не обладаете врожденной способностью читать сигналы языка телодвижений, то, скорее всего, упускаете очень важную информацию. В этой книге мы расскажем вам о том, чего вы не замечаете.

КАК МЫ НАПИСАЛИ ЭТУ КНИГУ

Мы с Барбарой написали эту книгу, опираясь на мою раннюю книгу «Язык телодвижений». Мы не только значительно расширили предыдущее издание, но еще и провели исследования в новых научных дисциплинах — таких, как эволюционная биология и эволюционная психология, а также использовали данные, полученные с помощью ядерно-магнитного резонанса, которые дали нам представление о процессах, происходящих в мозгу человека. Мы старались написать нашу книгу так, чтобы вы могли начать читать ее с любого места. Основное внимание мы уделили движениям тела, жестам и выражениям лица, потому что именно это должно интересовать вас при общении с другим человеком. Эта книга поможет вам осознать собственные невербальные сигналы и научит использовать их для эффективного общения. Мы поможем вам добиться того, чего вы хотите.

В книге мы выделили и подробно рассмотрели каждый компонент языка тела в доступных терминах, чтобы нас мог понять каждый. Однако мы всемерно пытались избежать чрезмерной упрощенности.

Наверняка среди наших читателей найдутся такие, которые в ужасе возденут руки к небу, восклицая, что изучение языка телодвижений — это всего лишь еще один способ научиться манипулировать другими людьми в собственных целях. Но мы писали свою книгу вовсе не для этого! Мы всего лишь хотели помочь вам научиться

более эффективно общаться с другими людьми, лучше понимать собеседников и самого себя. Понимание языка телодвижений сделает вашу жизнь яснее и проще. Невежество же и отсутствие понимания порождают страх и предубеждение, делают нас чрезмерно критичными к другим и к самим себе. Охотнику не нужно изучать птиц — он может просто подстрелить их и принести домой в качестве трофея. Изучение же языка телодвижений делает общение с другим человеком интересным и приятным процессом.

Для простоты мы везде пользуемся словами «он», «ему», «его», подразумевая под ним представителей обоих полов.

ВАШ СЛОВАРЬ ЯЗЫКА ТЕЛОДВИЖЕНИЙ

Первую книгу я писал как руководство для продавцов, менеджеров, специалистов по переговорам и руководителей. Эта же книга затрагивает почти все аспекты жизни человека. Ею можно пользоваться на работе, дома и на свидании. Это результат более чем тридцатилетней работы в области человеческих отношений. Мы постарались дать вам необходимый «словарь», который позволил бы вам правильно понимать чувства и мысли других людей. Здесь вы найдете ответы на наиболее часто задаваемые вопросы относительно поведения людей и сможете корректировать собственное поведение. Представьте, что вы долгое время находились в темной комнате. Она была обставлена, ее стены оклеены обоями, но вы никогда их не видели. И вдруг кто-то включил свет! Наша книга и есть та лампа, которая поможет вам реально увидеть то, что всегда было вокруг вас. И теперь вы будете точно знать, каков окружающий вас мир на самом деле и как можно в нем жить.

Аллан Пиз

ИЗУЧЕНИЕ ОСНОВ



Для представителя западного мира этот жест означает «хорошо», для итальянца — «один», для японца — «пять».

У каждого из нас есть знакомые, которые, войдя в комнату, полную народа, через пять минут могут точно рассказать, кто, с кем и в каких отношениях находится. Способность понимать отношения между людьми и их мысли по поведению — это древняя система общения, и люди использовали ее задолго до появления устной речи.

До изобретения радио общение по большей мере происходило письменно — посредством писем, книг и газет. Грязные политики и плохие ораторы могли добиться успеха, настойчиво потрудившись и написав хорошую, отточенную статью. Авраам Линкольн не был гениальным оратором, но отлично умел выражать свои мысли на бумаге. Эпоха радио открыла дорогу ораторам. Уинстон Черчилль считался уникальным оратором, но он вряд ли добился бы успеха сегодня, в эпоху телевидения.

Сегодня политики понимают, что их успех определяется внешностью и имиджем. У большинства серьезных политиков имеются консультанты по языку телодвижений, которые помогают им выглядеть искренними, заботливыми и честными, хотя в действительности подобные свойства для них абсолютно нехарактерны.

Кажется невероятным, что за тысячи лет эволюции язык телодвижений начали изучать только в 60-е годы XX века. Многие и сегодня считают основной формой общения речь. В эволюционном смысле, речь появилась совсем недавно. Она используется, как правило, для передачи фактов и данных. Устная речь появилась примерно 500 000 лет назад. За это время мозг человека увеличился в размерах втрое. До этого основной формой передачи эмоций и чувств был язык телодвижений и звуки, издаваемые горлом. Надо сказать, что ситуация практически не изменилась и сегодня. Но поскольку мы сосредоточены на произносимых словах, большинство из нас не обращают ни малейшего внимания на язык телодвижений. А ведь он по-прежнему играет важную роль в нашей жизни.

Тем не менее в устной речи сохранилось множество выражений, показывающих, насколько важен язык телодвижений в жизни человека.

***Снять груз с плеч. Держаться на расстоянии вытянутой руки. Встретить лицом к лицу.
Не склонить головы. Плечом к плечу.
Сделать первый шаг.***

Порой такую фразу нелегко воспринять спокойно, но уж не понять ее смысла просто невозможно.

В НАЧАЛЕ БЫЛО...

Актеры немного кино первыми стали активно использовать язык телодвижений, поскольку это было единственное доступное им средство общения. Хорошие акте-

ры пользовались жестами и сигналами тела хорошо, плохие — плохо. С появлением звукового кино невербальным аспектам актерской игры стало придаваться меньше значения. Многие актеры немого кино оказались невостребованными. Успеха сумели добиться лишь те, кто умело сочетал вербальные и невербальные навыки.

Среди научных работ, посвященных языку телодвижений, можно выделить работу Чарльза Дарвина «Выражение эмоций у человека и животных», опубликованную в 1872 году. Однако с этой работой знакомы исключительно ученые. И тем не менее она в значительной степени повлияла на современные исследования выражений лица и языка телодвижений. Многие идеи и наблюдения Дарвина и сегодня широко используются исследователями всего мира. С момента написания дарвиновской работы ученые выделили и зафиксировали почти миллион невербальных ключей и сигналов. Альбер Мерабян, пионер в области изучения языка телодвижений, работавший в 50-е годы XX века, обнаружил, что информация любого сообщения делится следующим образом: 7% ее передается вербально, то есть словами, 38% — вокально (тоном голоса, ударением и способом произнесения звуков) и 55% — невербальными сигналами.

Смысл того, что вы хотите сказать, в большей мере передается тем, как вы выглядите в момент речи, а отнюдь не вашими словами.

Антрополог Рэй Бердвистелл провел оригинальное исследование невербального общения. Он назвал свои наблюдения «кинезикой». Бердвистелл оценивал степень невербального общения между людьми. Он пришел к выводу о том, что средний человек говорит примерно 10—11 минут в день, а среднее предложение длится всего 2,5 секунды. Бердвистелл также установил, что человек может произвести и распознать около 250 000 выражений лица.

Как и Мерабян, Бердвистелл обнаружил, что вербальный компонент межличностного общения составляет менее 35%, а свыше 65% информации, передаваемой при общении, передается невербально. Наш анализ многочисленных торговых сделок и переговоров, проведенный в 70-е — 80-е годы, показал, что язык телодвижений помогает передать от 60% до 80% информации за столом переговоров. Большинство людей формируют мнение о незнакомом человеке менее чем за четыре минуты общения. Исследования также показывают, что в тех случаях, когда переговоры ведутся по телефону, выигрывает участник, опирающийся на более сильные аргументы. Если же переговоры ведутся в процессе личного общения, результат не столь предсказуем, поскольку окончательное решение во многом зависит от того, что мы видим, а не только от того, что слышим.

ПОЧЕМУ НАС ПОРОЙ ПОНИМАЮТ ПРЕВРАТНО

Несмотря на то, что подобный подход может показаться некорректным, впервые встречаясь с незнакомыми людьми, мы очень быстро делаем выводы об их дружелюбии, стремлении к доминированию и сексуальной привлекательности. И при этом смотрим мы вовсе не в глаза собеседнику.

Большинство исследователей считают, что слова используются человеком в основном для передачи информации, тогда как язык телодвижений помогает передать межличностные отношения. В некоторых случаях язык телодвижений эффективно заменяет вербальные сообщения. Например, женщина может бросить на мужчину «убийственный взгляд» и с помощью этого взгляда передать очень понятное сообщение, даже не открывая рта.

Вне зависимости от культуры, слова и движения сочетаются с высокой степенью предсказуемости. Бердвистелл первым заметил, что подготовленный человек,