

ПСИХОЛОГИЯ
ВСЁ ПО ПОЛОЧКАМ



КАК понять, что ваш собеседник **лжет**

Оксана Сергеева



50
простых
правил

Оксана Сергеева
Как понять, что ваш собеседник
лжет: 50 простых правил
Серия «Психология. Всё по полочкам»

Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=643845

Как понять, что ваш собеседник лжет: 50 простых правил / Оксана Сергеева.: Эксмо; Москва;
2011
ISBN 978-5-699-50452-7

Аннотация

Теория лжи сейчас на пике популярности, на ней основаны сюжеты многих книг и телесериалов. Книга, которую вы держите в руках, расширяет представления об этой теории. Вы научитесь определять не только то, насколько искренен с вами собеседник, но и понимать его скрытые мотивы, тайные чувства, желания и опасения. 50 правил помогут вам чутко улавливать нюансы внутреннего состояния собеседника по его речи, мимике, позе. Таким образом, вы всегда сможете обезопасить себя в общении и добиться того, чего вы хотите, в личной жизни, семье, работе.

Содержание

Введение	4
Глава 1	6
Правило № 1	7
Правило № 2	8
Правило № 3	9
Правило № 4	10
Правило № 5	11
Правило № 6	12
Правило № 7	13
Правило № 8	14
Правило № 9	15
Правило № 10	16
Глава 2	17
Правило № 11	18
Правило № 12	19
Конец ознакомительного фрагмента.	20

Оксана Сергеева

Как понять, что ваш собеседник лжет: 50 простых правил

Введение

Человечество во все времена пыталось разгадать тайну мысли. Для того чтобы узнать, о чем на самом деле думает человек, использовались разные способы. Наши предки тренировали в себе сверхъестественные силы, которые, по их мнению, помогали читать чужие мысли. Научные исследования физиологии и психологии человека привели к созданию аппарата, получившего название полиграф, или детектор лжи. По мысли его создателей прибор определяет истинность высказывания, исходя из изменений физиологических показателей человеческого тела: глубины и темпа дыхания, частоты и интенсивности пульса.

Однако объективность результатов тестирования на полиграфе до сих пор вызывает сомнения. Специалисты знают, что нет прямой связи между физиологическими показателями и искренностью человека; прибор регистрирует степень волнения проверяемого, но не может определить причину фиксируемых изменений. Кроме того, применять полиграф в повседневной жизни невозможно. Представьте: для того, чтобы понять, изменяет ли вам муж или обманывает ли ребенок, нужно подключить его к полиграфу и протестировать, истинно ли его высказывание. Абсурд!

Тем не менее потребность в определении скрытых мотивов наших собеседников продолжает оставаться актуальной. Мы хотим знать, стоит ли доверять близким людям, нужно ли ждать подвоха от друзей, что на уме у нового знакомого. На смену сложному и громоздкому устройству полиграфа пришла психологическая теория лжи. Ее основатели взяли за основу тот факт, что ложь есть явление, противное природе человека. Человек априори честен. Ложь, уловки, манипуляции – техники, которыми он овладевает в течение жизни. И часто успешность человека прямо пропорциональна его умениям управлять, манипулировать и обманывать.

Последователи этой теории полагают, что обман, как нечто инородное и претящее человеческой сущности, так или иначе обнаружит себя. Если вербальную сторону коммуникации (речь) мы можем контролировать, то невербальная (мимика, жесты, поза и др.) остается за кадром нашего сознания. Мы можем пытаться вести себя естественно, однако тем или иным способом передаем собеседнику сигналы бессознательного, которое стремится отвергнуть неверное или неискреннее слово.

Автор книги «Психология лжи» Пол Экман полагает, что можно легко вычислить лгуна, если знать основные признаки обмана:

- многословие, отсутствие четких формулировок;
- паузы перед ответами;
- модуляции и громкость голоса;
- внутреннее напряжение;
- несвойственная жестикуляция;
- хаотичные движения;
- неестественная мимика;
- неестественный румянец или бледность;
- расширенные зрачки.

Теория лжи сейчас на пике популярности. Она лежит в основе сюжетов книг и телесериалов. Книга, которую вы держите в руках, – не копия и не попытка интерпретировать существующую теорию. Она расширяет горизонт вашего познания. По скрытым сигналам коммуникации можно определить не только то, насколько искренен с вами собеседник, но и понять его скрытые мотивы, тайные чувства, желания и опасения. Часто мы просто не замечаем этих сигналов и ориентируемся лишь на внешние проявления, поэтому оказываемся в неловкой ситуации недопонимания.

Обладание этим знанием – несомненное преимущество, которое позволит лучше понимать людей. Если вы научитесь улавливать нюансы смыслов внутреннего состояния собеседника, общение станет комфортным и безопасным.

Глава 1

Речь: учимся понимать тайный смысл сказанного

Вербальная сторона лучше всего поддается контролю разума, и в случае, если ваш собеседник намерен вас обмануть, он сделает это именно с помощью слов. Однако нельзя утверждать, что все люди в одинаковой степени владеют своей речью. Вступая в диалог с малознакомым человеком, обратите внимание на то, как он говорит, какие слова использует, употребляет ли сленг, грамотен ли он, изъясняется ли вычурно – или его стиль прост и изыщен.

Все это – подсказки на пути к пониманию нового знакомого. Конечно, вы не сможете с ходу сделать лингвистический анализ его речи: учесть все нюансы способен лишь профессионал. Но мы дадим вам зацепки, которые помогут сформировать первоначальное представление о собеседнике.

Правило № 1

Звуки чужой речи открывают правду

Речь пойдет о фонетике. Не пугайтесь – не о сложной языковой подсистеме, которую изучают в лингвистических вузах, а о фонетике – подсказке, которая поможет вам разобраться в собеседнике. В русском языке существуют устойчивые нормы произношения слов. Редко кто может похвастаться эталонным произношением, разве что люди, чья профессия – говорить.

Прочитав эту главу, вы не сможете, подобно профессору Хиггинсу из известной пьесы Шоу «Пигмалион», точно определять место рождения вашего собеседника. Речь пойдет о явных фонетических особенностях речи человека, зная которые, вы сможете лучше понять мир его эмоций.

Французский лингвист Ж. Вандриес писал: «...чувства, естественно, выражаются интонацией, модуляцией голоса, быстротой речи, силой произнесения того или другого слова или же жестом, сопровождающим речь. Одна и та же фраза в произношении может приобретать тысячи изменений, соответствующих малейшим оттенкам чувства. Драматический актер, произносящий свою роль, должен для каждой фразы найти вполне соответствующее ей выражение и верную ноту: в этом ярче всего проявляется его дарование. Фразу, которая на бумаге является мертвой и лишенной выражения, он оживляет своим голосом, он вдыхает в нее жизнь».

По тому, как человек произносит слова – по фонетической составляющей речи, – можно понять, взволнован ли он. Явные признаки: проглатывание и нечеткость звуков, иногда – заикание. Однако если волнение скрытое, то этих сигналов может и не быть. Опытный манипулятор постарается не выдать себя и минимизирует эмоциональность своей речи – создаст иллюзию спокойного, неэмоционального речевого потока.

Еще один способ скрыть истинные мотивы можно образно назвать «фонетической маской». Смысл приема в следующем. Чтобы не выдать себя, собеседник прячет истинную эмоцию, заменяя ее ложной, которая находит отражение, в том числе в фонетической составляющей речи. Вот несколько примеров.

Коллега предлагает вам купить старый фотоаппарат. Цена, которую он называет, по вашему, несколько завышена. Но собеседник выглядит спокойным и кажется совершенно незаинтересованным в продаже. Он растягивает гласные в словах, говорит как бы на затянувшемся зевке. Это могут быть признаки фонетической маски безразличия, которую он использует, чтобы стимулировать вас к покупке. Он подает сигнал: мой товар настолько хорош, что даже если ты откажешься, я без труда найду другого покупателя. Истинный мотив может быть, например, таким: «Я очень хочу продать свою потрепанную временем аппаратуру дороже».

При прощании ваш новый знакомый благодарит вас за общение и постоянно твердит, что он очень рад, при этом сильно растягивает гласные звуки: «Я о-о-очень ра-а-ад знакомству!» Если эта радость кажется вам неестественной, возможно, он использует фонетическую маску доброжелательности, чтобы расположить вас к себе. О его истинных мотивах можно лишь догадываться.

Правило № 2

Безупречная речь – повод для сомнения

Мы формируем свое мнение о человеке, в том числе по тому, как он владеет речью. Нам приятно общаться с собеседником, который идеально говорит и излагает свои мысли в соответствии с нормами русского языка. И, напротив, косноязычный человек часто вызывает неприятие. Мы с трудом можем понять смысл сказанного и поэтому стремимся быстрее закончить общение.

Однако нестройная и сбивчивая речь может быть признаком сильного волнения. Возможно, то, что сейчас говорит собеседник, очень важно для него, поэтому ему сложно подобрать нужные слова. Не стоит слишком строго относиться к человеку, который не умеет излагать свои мысли. Попробуйте разрядить обстановку, пошутить, похлопать по плечу, подбодрить собеседника, чтобы снять напряжение – и вы увидите, что он станет смелее и логичнее высказываться.

Гладкая, безупречно связанная речь, напротив, может вызвать подозрение. Если собеседник говорит без сучка и задоринки, не исключено, что речь была подготовлена заранее. А истинная цель оратора неизвестна. Отрепетиторованную речь можно вычислить. Вы заметите, что он не подбирает слова, не подыскивает синонимы, редко использует слова-паразиты; выученная речь звучит монотонно – как бы на одной ноте: человек не меняет интонацию, сохраняет при этом одно и то же выражение лица, взгляд устремлен в одну точку.

Профессионалы-манипуляторы придумали специальный прием – нарушение стилистики высказывания. Его смысл в следующем. Ваш собеседник излагает мысли вполне здраво и логично, а чтобы вы не подумали, что речь подготовлена заранее, оратор намеренно в некоторых местах нарушает целостность высказывания – употребляет просторечные выражения, эмоциональные вводные предложения. Все эти вставки создают иллюзию сиюминутности речи и эмоции. И вы уже не сомневаетесь, что собеседник говорит без подготовки.

Этот же прием используют политические лидеры: в их речи на актуальные темы появляются просторечные выражения, эмоционально окрашенные вульгаризмы – слова, которые, по политическому этикету, не должны присутствовать в лексике высокопоставленных чиновников. Телезрители и радиослушатели задаются вопросом: неужели политические консультанты и имиджмейкеры не уследили за тем, что говорит спикер, а известный политик не удержался и ляпнул лишнее словечко сгоряча? В большой политике таких ляпов не бывает! «Случайно» сказанное слово на самом деле запланировано. Оно понятно каждому и выражает, как правило, общественное мнение. Эмоциональное высказывание поднимает рейтинг доверия к политику в несколько раз.

Правило № 3

«Лишние» слова не придают высказыванию дополнительного смысла, однако их использование многое говорит о собеседнике

«Лишние» слова – это те, которые, как правило, не несут смысловой нагрузки, а используются с иными целями. Строго говоря, если изъять «лишнее» слово из высказывания, вы все равно поймете, о чем идет речь. Несмотря на это, «лишние» слова могут многое сказать о собеседнике. К «лишним» мы относим «любимые» слова, слова-«паразиты», а также междометия. Попробуем разобраться, для чего человек использует такие слова и выражения.

«Любимые» слова есть практически у каждого человека. Это слова, которые вы используете в речи чаще других. Они могут выражать отношение к происходящему, передавать эмоцию, акцентировать внимание на каком-либо событии. Чтобы стало понятнее, приведем пример. Излюбленным словечком героини сериала «Моя прекрасная няня» было слово «Очуметь!». Оно использовалось с разными оттенками и значениями – например, для выражения восхищения, гнева, радости или страха. Это слово является просторечным, обладает яркой эмоциональной окраской – его может употреблять человек, эмоционально открытый и слегка простоватый.

Если у вашего собеседника есть «любимое» слово – то, вероятнее всего, перед вами открытый человек. Скрытный не станет использовать в речи «любимые» слова, так как побоятся, что они его выдают. Ведь использование постоянного набора слов помогает идентифицировать собеседника, понять его личность, выяснить скрытые мотивы. Гораздо проще скрыть свои эмоции, если использовать заурядную, ничем не примечательную лексику. Так безопаснее.

Слова-паразиты – ну, это, как сказать – не только признак скупого речевого запаса. Каждый раз, когда собеседник использует такие слова, он тянет время. Это может быть обусловлено разными причинами. Так бывает, когда человек пытается вас обмануть, но не является экспертом в области лжи, поэтому не успел придумать убедительную версию заранее. Ему приходится сочинять на ходу – это становится заметно. А вот еще один вариант развития событий: собеседник должен сообщить неприятную новость, которая, он уверен, должна вас расстроить. Ему нелегко это сделать, поэтому он всеми способами оттягивает момент, растягивает фразы, начинает издали. Такой прием, кстати, считается неэффективным. Он вызывает раздражение – складывается впечатление, что вас водят за нос.

Если ваш собеседник чересчур часто использует междометные слова, такие как: эх, ах, о, вау, ого-го и другие, это является не только признаком его чрезмерной эмоциональности, но и открытости. Их сложно запрограммировать в речи – они сиюминутны и возникают только тогда, когда человек действительно испытывает сильную эмоцию. Если собеседник без опаски делится с вами своими сокровенными эмоциями, не прячет их, не пытается замаскировать, значит, он не намерен что-либо скрывать – и будет с вами искренен и откровенен в дальнейшем. Конечно, в том случае, если перед вами не опытный манипулятор, который научился подделывать эмоциональную сторону речи. Но, поверьте, сделать это нелегко.

Правило № 4

Неуместный сленг выдает желание собеседника акцентировать внимание на его принадлежности к определенной группе

В языке есть особая лексическая категория – сленг. Под сленгом понимают язык определенной социальной, возрастной или профессиональной общности. Иначе говоря, сленг – это язык группы людей, объединенной общим признаком, например полом, возрастом, местом проживания, профессией или другими факторами. Использование в речи сленга не так однозначно, как, например, использование междометий.

Приведем несколько примеров. Молодежный сленг – приколы, туса, влепку, чума; сленг автолюбителей – банан (авто после сильного ДТП), бомбить (подвозить кого-то за плату), ведро (автомобиль «Ока»); сленг москвичей – замкадыш (не москвич), краска (Красная площадь), отдать маму в цирк (высшая степень важности), мразота (цыгане, бомжи и пьяный сброд). Лингвисты объясняют появление этих слов следующим образом: люди, принадлежащие к одной общности, пытаются упростить общение друг с другом, заменяя длинные слова и термины на простые или сокращенные слова. Причем значения таких слов известны лишь представителям этой группы; для всех остальных они непонятны. Непосвященным кажется, что их собеседники говорят на закодированном языке. Представители отдельных групп (например, заключенные или члены бандитских группировок) намеренно усложняют свою речь, чтобы их могли понять только «свои».

Существует две ситуации использования сленга в речи – адекватное и неадекватное. К адекватному употреблению сленга можно отнести использование слов в контексте конкретной общности – то есть тогда, когда речь понятна всем участникам общения.

Неадекватное – это использование сленга в разговоре с людьми, которые не являются членами общности. Например, подросток в общении с родителями начинает использовать слова, которые понятны лишь его сверстникам. Это может быть проявлением подросткового бунта, одним из симптомов которого является отказ от нормального, «скучного» языка взрослых.

Если собеседник в разговоре использует сленговые слова, значения которых для вас непонятны, скорее всего он хочет подчеркнуть свою принадлежность к некой группе, вход в которую вам закрыт. Например, словарный запас провинциала, несколько лет назад уехавшего в Москву, пополняется за счет модных московских слов, которыми он обязательно воспользуется при встрече со своим старым приятелем, чтобы подчеркнуть свой новый статус.

Сленг также может быть использован с целью манипулировать вашим сознанием. Если новый знакомый часто использует слова, значение которых вам непонятно, вы волей-неволей будете убеждены в его необычности, избранности и одновременно проникнетесь к нему большим доверием – ему будет проще убедить вас. Чтобы противостоять такому способу речевого влияния, вы можете попросить собеседника разъяснять каждое слово, которое кажется непонятным, или попросить его перейти на общеупотребительный язык – для максимально комфортного общения.

Правило № 5

Если ваш знакомый говорит замысловато, возможно, он хочет ввести вас в заблуждение

Вероятно, вам приходилось общаться с человеком, который выстраивает очень длинные предложения, в подтверждение своих слов приводит цитаты древних философов, в разговоре может вставить фразу на иностранном языке. Общение с таким искусным оратором может быть весьма интересным, однако не торопитесь записывать его в приятели – попробуйте понять, что перед вами за человек и стоит ли его опасаться.

Прежде всего, установим главный критерий уместности высказываний собеседника. Для успешного общения важно, чтобы участники процесса отлично понимали друг друга. Если собеседник цитирует классических философов, то это должно быть уместно; если использует в своей речи древних авторов, то вы должны знать, по крайней мере, их имена; если делает вставки на иностранном языке, вы должны владеть этим языком.

Замечено, что истинно умный, воспитанный человек никогда не будет транслировать свои знания, если чувствует, что его не понимают. Если же ваш собеседник, несмотря на ваше явное недоумение, продолжает использовать «заумные» фразы, значит, он стремится создать иллюзию своего интеллектуального превосходства.

Но так ли это на самом деле?

Чтобы понять, какая опасность может исходить от собеседника такого типа, вспомним героя известной комедии советских времен «За двумя зайцами» – Свирида Петровича Голохвостого, у которого был один замечательный талант – он умел вводить в заблуждение. Говорил туманно и запутанно; его высказывания люди принимали за проявление истинного ума и проникались доверием.

Добавьте к этому привлекательную внешность, умение держать себя в обществе и одежду от кутюр – и получите очаровательного и любезного собеседника. Однако истинные мотивы нашего героя не были благородными: он хотел, как вы помните, завоевать сердце богатой невесты и, женившись на ней, заполучить состояние ее родителей.

В словах Голохвостого не было и толики здравого смысла: он использовал псевдотермины, некоторые выдумывал на ходу; строил фразу таким образом, что, пока доводил свою мысль до конца, ее начало уже благополучно было забыто, благодаря чему никто не мог понять истинного смысла. Которого, впрочем, и не было.

В кино образ словоохотливого манипулятора создан в комическом ключе – чтобы зритель мог понять бессмысленность и глупость его слов. Но в реальной жизни мы вряд ли сможем легко вычислить тайные мотивы опытного обманщика – ведь сложные речевые обороты, непонятные слова и сентенции мудрецов вызывают благоговейный трепет. Советуем вам быть внимательным с человеком, который будет напоминать известного героя кинокомедии.

Правило № 6

Оговорки в речи не всегда являются проявлением подсознательных желаний собеседника

Почему человек делает оговорки? Существует масса гипотез на этот счет. Пожалуй, одна из самых известных принадлежит основоположнику психоанализа Зигмунду Фрейду, который полагал, что оговорки – это не просто речевые ошибки; это внутренние мысли, которые приоткрывают дверь в глубинное человеческое подсознание.

Однако распространенность этой теории не дает повода считать все оговорки окошками в человеческое подсознание. Причин того, что человек оговорился, может быть довольно много.

Например, это бывает свидетельством осознанной лжи. Отличить оговорку подсознания от оговорки, выдающей ложь, можно по нескольким признакам. Человек, осознающий свою ложь, будет крайне аккуратен в подборе слов, постарается ничем себя не выдать: будет говорить спокойно и неэмоционально, делать внушительные паузы. Оговорки будут исправлены в тот же момент, когда они появятся, точно человек готовился к ним. Оговорки подсознания, как правило, становятся неожиданностью для говорящего; он расслаблен в процессе речи и не ждет никаких подвохов. Проскочившая оговорка станет для него таким же сюрпризом, как и для окружающих.

А вот еще один вариант оговорки, значение которой можно истолковать. Например, вы встретили старого знакомого и назвали его другим именем, причем не потому, что забыли его настоящее, а просто оговорились.

Дело здесь вот в чем. Имя не существует в нашей голове само по себе – оно, как правило, ассоциируется с конкретным человеком. Если в нашем окружении есть два человека с одинаковыми именами, мы стараемся дифференцировать их в своем сознании: например, называем одного полным вариантом имени, а другого – неполным, или присваиваем ему прозвище, облегчая сознанию работу по идентификации окружения.

Поэтому оговорка в имени может быть сигналом ожидания встречи с другим человеком, имя которого вы произнесли. Причем это не всегда означает, что ожидаемая встреча будет приятной – вполне вероятно, что вы стараетесь ее избежать, но боитесь, что все-таки случайно столкнетесь с неприятелем. Во всяком случае, оговорка означает, что ваши мысли больше занимает названный персонаж, чем неузнанный.

А вот еще одна оговорка. Муж расхваливает новую кофточку жены и вместо слов «отличная покупка» говорит «отличная подача». Очевидно, дело здесь не в глубинных переживаниях, и уж тем более нельзя уличить его во лжи. Просто мужчина пытается лукавить и лишь формально участвует в неинтересном для него процессе, а мысли его заняты совершенно иным предметом – воспоминаниями ярких моментов прошедшего матча.

Значение каждой конкретной оговорки может быть истолковано по-разному. Сложные случаи являются материалом для исследования профессионалов, однако игнорировать речевые неточности собеседника нельзя. Оговорки в его речи должны стать сигналом для внимательного изучения его по другим критериям.

Правило № 7

Никогда не говорит «никогда» и всегда говорит «да» – два полярных типа личности

Отрицание и утверждение в речи – вещи взаимосвязанные и взаимозаменяемые. Мы можем выразить мысль как в форме отрицания, так и в форме утверждения. По тому, как человек строит фразу, психологи выделяют две категории: человек «да» и человек «нет». Разберемся, в чем отличия этих типов.

Утверждение – сильный синтаксический оборот. Его преобладание в речи свидетельствует о том, что перед вами сильный человек, с уверенной позицией. Его сложно сбить с толку. Он скорее всего оптимист. Однако может быть и пессимистом, но не хныкающим и унылым, а уверенным, открыто заявляющим миру о своей позиции. Человек «нет» – это персона, в речи которой преобладают отрицательные синтаксические конструкции. Скорее всего это скептик, сомневающийся в себе и в окружающем мире. Он может быть воинствующим нигилистом, смыслом жизни которого является отрицание общепринятых ценностей и разрушение светлых представлений о мире; а может быть неуверенным меланхоликом, который долго принимает решение и, как правило, сомневается в сделанном выборе.

Но люди из категории «да» и «нет» – это проявления двух крайностей. Остальные в равной мере используют весь набор синтаксических конструкций, в зависимости от смысла, который хотят донести. Специалисты по нейролингвистическому программированию – одному из направлений современной психологии – утверждают, что отрицание в речи настраивает вашего собеседника на отрицательный ответ, и рекомендуют все отрицательные формы заменять утвердительными. «Я не понимаю вас» – на «Давайте посмотрим еще раз» или «Повторим для закрепления». «Я не умею» – на «Покажите, пожалуйста, снова». «Без этой вещи вы не обойдетесь» – на «Вам она просто необходима».

Однако полностью исключать отрицание из повседневной речи не стоит. Что еще поможет наиболее эффективным способом отказаться от предложений назойливых сетевых агентов, кроме многократно повторенной фразы с двойным отрицанием: «Спасибо, мне ничего не нужно». Отрицание – лучший способ отказать в чем-то, не давая собеседнику зацепок для дополнительных вопросов.

Есть еще один момент, связанный с формой выражения мысли. Если человек выражает согласие с помощью формы двойного отрицания – например: «Я точно не знаю, но мне кажется, что я **не** могу **не** поддаться на ваши уговоры», – это может свидетельствовать о том, что он не уверен в принятом решении. Он еще колеблется, поэтому вам следует усилить убеждения, чтобы добиться положительного ответа. В противном случае, как только вы оставите его наедине со своими мыслями, он поменяет свое мнение на противоположное.

Правило № 8

Если ваш собеседник замолчал в середине разговора, то он подал сигнал о выходе из коммуникации

Крылатое выражение гласит: молчание – один из наиболее трудно опровергаемых аргументов. Как ни странно, но молчание – тоже знак коммуникации со своим значением. Это больше, чем просто отсутствие слов. Часто оно имеет множество скрытых смыслов, понять и объяснить которые довольно сложно. Мы выделили несколько ключевых моментов, на которые следует обратить внимание.

Для того чтобы разгадать смысл молчания, нужно обратить внимание на окружающий его речевой контекст – проще говоря, на то, в какой момент речи оно появилось. Выделили три самых распространенных типа молчания:

- молчание как реакция на вопрос;
- молчание после длинного монолога;
- молчание в ответ на молчание.

Молчание как реакция на вопрос – сложный и неоднозначный тип молчания. Как известно, коммуникация существует, пока ее участники понимают сигналы и реагируют на них в соответствии с ожиданием собеседника. Как только за стимулом не следует никакой реакции, коммуникация считается прерванной. Таким стимулом может быть формула приветствия, прощания или вопрос. Если собеседник проигнорировал вопрос, он продемонстрировал свое желание выйти из коммуникации. Причин выхода из разговора может быть много. Возможно, ваша фраза содержала что-то обидное; возможно, вы поставили собеседника в неловкую ситуацию, из которой он не знает, как выбраться; или же он просто отказывается продолжать диалог, если, к примеру, вы не вызываете у него доверия. Если вы хотите получить ответ на поставленный вопрос, попробуйте переформулировать его или смените тему и вернитесь к сложному вопросу позднее.

Молчание после длинной реплики. Затянувшийся монолог может быть причиной утраты интереса к собеседнику. Диалог в классическом понимании – это разговор двух и более лиц; в процессе общения важно, чтобы все участники проявляли активность. Если это правило не будет соблюдено и инициативу перехватит один из членов группы, без их желания, то все остальные могут законным образом проигнорировать слова «оратора», оставив их без какой-либо оценки. Отсутствие реакции на длинную речь также может быть признаком отсутствия интереса к сказанному, непонимания или же неприятия и негативного отношения к говорящему.

Молчание в ответ на молчание. Если в диалоге то и дело появляются неоправданные паузы, это сигнал неловкости и отсутствия свободы в общении, участники которого с трудом подбирают подходящие темы для разговора. В редких случаях молчание является признаком достижения гармонии в общении – слова становятся ненужными: люди просто наслаждаются возможностью быть друг с другом.

Правило № 9

Стиль письма свидетельствует об отношении к вам

Письменная коммуникация отличается от устной большей формальностью и нормативностью. Для того чтобы правильно изъясняться в устной форме, необязательно знать весь толковый словарь, а вот для того, чтобы грамотно писать, необходимо обладать хотя бы азами грамотности. Но речь, конечно, пойдет не о том, насколько грамотен автор письма, а о том, может ли письменная речь дать дополнительные зацепки к пониманию его тайных мотивов.

Сейчас большая часть письменной коммуникации осуществляется с помощью интернет-сервисов: электронная почта, ICQ, SKYPE, социальные сети и многое другое. Есть существенное отличие между рукописной и электронной перепиской: электронный способ во многом обезличивает процесс переписки. Текст редактируется встроенными редакторами, электронная версия не передает особенностей вашего почерка; в некоторых сервисах можно запрограммировать стандартные приветствия и прощания, поэтому не нужно каждый раз ломать голову, чтобы выдумывать новые формулировки. Все это усложняет задачу понимания истинных мотивов вашего виртуального собеседника. И все же...

Обратите внимание на стиль изложения письма. По стилю вы сможете определить не только характер письма – деловое, личное, – но и понять, как к вам относится отправитель.

Если письмо написано по канонам официального стиля, с соблюдением всех норм и правил, это означает, что его отправитель настроен исключительно на деловые отношения с вами. Однако не спешите записывать его к себе в доброжелатели. Соблюдение канонов и правил – очень удобный способ сокрытия истинных мотивов. Фактически отправитель письма не дает никакой информации о себе: обезличив стиль, он может с легкостью утаить от вас истинные мотивы письма. Если человек добавляет в текст личные оценки, к его письму следует относиться с большим доверием.

Чересчур фривольный стиль должен вас насторожить. Если автор допускает небрежность в оформлении и стилистическом наполнении послания, значит, он не слишком беспокоится, какое впечатление произведет на вас его письмо. Это может быть свидетельством его безразличия или пренебрежения. Если вы почувствуете, что автор письма слишком свободен в изложении своих мыслей, если он практически ничем себя не ограничивает, вам следует его притормозить и напомнить о правилах хорошего тона, которые в интернет-пространстве никто не отменял.

Обратите внимание, как оформлено письмо: имеются ли нестандартные приемы оформления – возможно использование индивидуальных аватаров и смайлов. Если автор придает своему письму индивидуальный стиль, значит, он стремится стать для вас понятным и открытым. Чем больше деталей в оформлении письма, тем больше вероятность того, что ваш партнер по переписке имеет дружеские намерения.

Правило № 10

Не решайте принципиально важные вопросы по телефону

Современные коммуникационные технологии внесли изменения в наше повседневное общение. Мы стали предпочитать телефонное общение непосредственному контакту с собеседником – во-первых, это быстрее, во-вторых, разговор по мобильнику можно совместить с каким-то делом, например, с вождением автомобиля или с приготовлением ужина. Но так ли это безопасно и полезно с точки зрения понимания скрытых смыслов?

Особенность этого способа коммуникации в том, что наше общение ограничивается лишь вербальным каналом: мы слышим собеседника, но не видим его – а значит, не знаем, каким выражением лица, каким жестом он сопровождает свою речь. Это сильно ограничивает в понимании его истинных мотивов. Однако есть несколько приемов, благодаря которым можно определить, насколько правдив ваш собеседник.

Важным сигналом достоверности информации, которую вы получаете по телефону, являются интонации и паузы в речи. Если собеседник говорит с многочисленными паузами, добавляет в речь слова-«паразиты», его голос звучит вяло и неуверенно – это признаки того, что в его словах мало истины. И наоборот: если голос из телефонной трубки звучит уверенно и четко, паузы в речи появляются ровно такие, какие нужны, чтобы правильно построить предложение, вероятнее всего, ваш собеседник верит в то, что говорит. Конечно, мы не разбираем всевозможные техники телефонного мошенничества, которые, несмотря на многократные предупреждения об их существовании, работают и позволяют выдавать обман за правду.

Мы предлагаем вам завести себе правило – не решать важные вопросы по телефону. Во-первых, потому, что собеседник в самый ответственный момент может отключить телефон, а потом сослаться на сбой связи. А во-вторых, у вас не будет возможности увидеть непосредственную реакцию на вопрос, а полученный ответ может быть выдуман на ходу, подсказан кем-то из окружения или заранее продуман. Если собеседник ждал этого вопроса, ему будет легче вас обмануть. Ведь для того, чтобы его ответ казался по телефону правдой, ему нужно всего лишь говорить уверенно и без запинки. Так что, если хотите вывести кого-то на чистую воду, делайте это при непосредственном контакте; телефон в таких вещах – плохой посредник.

Глава 2

Лицо: расшифровываем мимическую азбуку

Эта глава посвящена мимическим выражениям. В ней вы не найдете обзора всех мимических выражений и их значений. Во-первых, мимика настолько многогранна и многозначна, что было бы бессмысленно попытаться изложить все нюансы в небольшой главе. Во-вторых, знание отдельных мимических выражений трудноприменимо. Иногда выражения бывают настолько трудноуловимы, что заметить, а уж тем более расшифровать их, может только профессионал. Причем даже если выучить назубок всю мимическую азбуку и конкретное значение каждого выражения, вряд ли можно будет стопроцентно сказать, истинно слово вашего собеседника или ложно. Выражения сменяют друг друга каждую секунду. Пытаясь понять по мимике человека гамму переживаемых эмоций, нужно использовать комплексный подход: трактовку значений мимических выражений следует осуществлять в комплексе с речевыми приемами, жестикуляцией и другими особенностями.

Правило № 11

Мимика и физиогномика – комбинации единого шифра

Наше лицо многословно. Оно способно рассказать о самых тайных мыслях и побуждениях человека. Однако разглядеть эти побуждения и расшифровать их истинный смысл довольно сложно, если не иметь опыта. Важно не только слышать, но и видеть собеседника – и тогда вы сможете узнать о нем намного больше, чем он о себе рассказывает.

Его лицо – сокровенный дневник, в который он записывает все испытываемые эмоции. Но это – зашифрованный дневник; расшифровать его можно, лишь зная шифр, который использует ваш собеседник. Этот шифр состоит из двух комбинаций. Первая – набор мимических выражений, которые отвечают за сиюсекундные эмоции, вторая – форма лица и его частей; эта часть шифра «кодирует» постоянные психические свойства человека.

Пытаясь раскодировать значение мимических выражений, прежде всего обратите внимание на общее впечатление, которое производит говорящий, сделайте вывод об общей мимико-физиогномической картине – и лишь потом вникайте в частности.

Мимика тесно связана с эмоциональной стороной человеческой личности. Психологи вывели закономерность: подвижная мимика является признаком эмоциональности натуры. Напротив: неподвижность лица, отсутствие ярких выражений являются свидетельством неэмоциональности личности. Мимическая неподвижность может быть также свидетельством нежелания собеседника выдавать свои истинные чувства и эмоции.

Правдивая, искренняя мимика всегда гармонична и естественна. Нарушение гармонии в выражении лица может быть признаком лжи или неискренности. Дисбалансом можно считать преимущество одних выражений над другими (например, ваш собеседник постоянно улыбается или же он время от времени раздувает ноздри). Сюда же относится несимметричность мимики, искривленность лица (одна часть лица приветлива и доброжелательна по отношению к вам, а другая – выдает негодование), а также неестественное, гиперболическое выражение (вероятнее всего, ваш собеседник предпринял попытку сымитировать эмоцию).

А вот еще один момент, связанный с мимикой и физиогномикой человека. Замечено, что доминирующие эмоции становятся визитной карточкой личности и переходят в разряд физиогномики. Часто используемое мимическое выражение закрепляется на лице. Если ваш собеседник частенько грустит или любит язвить окружающим, вы обязательно заметите признаки «любимых» эмоций на его лице.

Правило № 12

Нос выдает степень готовности вашего собеседника принимать информацию

Форму носа связывают с врожденными характеристиками человека. Являясь малоподвижным, нос многозначителен и красноречив. Движения носа часто незаметны и иногда неуловимы, однако их смысл довольно явно свидетельствует о намерениях вашего собеседника.

Нос – обонятельный орган, с его помощью мы воспринимаем окружающие нас запахи и ароматы. Запах – очень сильный эмоциональный стимул. Желание почувствовать запах собеседника зачастую связывают с сексуальной привлекательностью. Но здесь более глубокая связь: собеседник заинтересован в контакте с вами, ему интересна информация, которую вы транслируете, он чувствует себя комфортно – поэтому хочет получить как можно больше информации, в том числе с помощью обонятельных рецепторов. Часто такой интерес возникает, когда мы попадаем в новую для себя обстановку, знакомимся с новым человеком, оказываемся в новых обстоятельствах.

Обратная мимическая картинка: если вы замечаете, что собеседник «воротит» нос, знайте: он подает сигнал об испытываемом дискомфорте. Причем он может быть спровоцирован вашими словами, самой ситуацией общения с вами или иными неприятными ощущениями, испытываемыми во время общения. Обратите внимание на то, как дышит собеседник. Если вы замечаете, что он время от времени задерживает дыхание, это явный признак волнения, которое может быть следствием желания утаить истинные мотивы коммуникации.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.