

A close-up portrait of a middle-aged man with short, light-colored hair, looking slightly to the right with a serious expression. He is wearing a dark jacket. The background is a plain, light gray.

Хенрик
Фексеус
Шестое
чувство
Искусство манипуляции

Искусство манипуляции

Хенрик Фексеус

**Шестое чувство. Незаменимое
руководство по навыкам общения**

«Издательство АСТ»

2017

УДК 821.113.6
ББК 84(4Шве)6-44

Фексеус Х.

Шестое чувство. Незаменимое руководство по навыкам общения
/ Х. Фексеус — «Издательство АСТ», 2017 — (Искусство
манипуляции)

ISBN 978-5-17-111526-5

Эта книга нужна вам даже больше, чем вы думаете. Вы научитесь эффективно общаться и узнаете о себе много нового. Но имейте в виду, времени у нас не так уж много. Сейчас наши навыки общения хуже, чем были когда-либо за всю историю человечества. И скорость, с которой мы эти навыки теряем, тревожит. Развитие технологий и темп современной жизни привели к тому, что нам всё труднее понимать окружающих и испытывать эмпатию. Мы всё чаще чувствуем себя одинокими и несчастными. Так не должно быть. И мы вместе всё исправим. Хенрик Фексеус — знаменитый шведский психолог и специалист по невербальной коммуникации, автор нескольких бестселлеров и авторских методик, ведущий популярного шоу «Расплавленное сознание».

УДК 821.113.6
ББК 84(4Шве)6-44

ISBN 978-5-17-111526-5

© Фексеус Х., 2017
© Издательство АСТ, 2017

Содержание

1. Пожмем друг другу руки	6
2. Потяните меня за палец	24
3. Прикасаемся к другим	45
Конец ознакомительного фрагмента.	46

Хенрик Фексеус

Шестое чувство. Незаменимое руководство по навыкам общения

*Книга посвящается людям, рядом с которым мне посчастливилось
оказаться.*

Моим родителям,

семье,

коллегам,

давним друзьям,

новым друзьям,

А еще вам – тому, кто неожиданно заговорил со мной на улице.

То, что вы есть, наполняет мою жизнь смыслом.



1. Пожмем друг другу руки

Держу вас за руку

Здесь начинается ваша новая жизнь

Знание переполняет меня!

Как круто!

Гим, «Захватчик Зим»¹

Ваше будущее в ваших руках – сделайте его счастливым!

Доктор Эммет Браун, «Назад в будущее-3»

Я очень рад, что вы решили открыть эту книгу, ведь она нужна вам. И даже больше, чем вы думаете. А вы ведь человек неглупый. Я написал несколько книг о коммуникации и об особенностях нашего сознания. Эти книги появились благодаря моему желанию помочь другим научиться общаться эффективнее и больше узнать о себе. На лекциях я обычно говорил: вы можете потратить сколько угодно времени, чтобы научиться лучше общаться, хуже не будет. Главное взяться за дело.

Ваша новая жизнь

Но я ошибался.

Времени у вас не сколько угодно. Наоборот, нужно торопиться. Последние исследования привели к двум открытиям. С одной стороны, невербальный бессознательный аспект нашей коммуникации важнее, чем мы предполагали. Новые работы показывают, какую решающую роль он играет в, казалось бы, несвязанных между собой областях – например, при принятии правильных инвестиционных решений или в том, насколько большой будет ваша зарплата. С другой стороны, сейчас наши навыки общения хуже, чем когда-либо. Вдобавок тревожит скорость, с которой мы эти навыки теряем. Из-за современного стиля жизни нам все труднее понимать окружающих или испытывать эмпатию. В мире, где лодки с беженцами перестали быть уникальным материалом для первых полос и превратились в будничное явление, где миллионы людей бегут через границы, где рушатся экономики целых стран, где политическая риторика заставляет тревожиться о будущем, а популярными становятся любые взгляды кроме гуманистических, наша неспособность достаточно хорошо понимать друг друга может иметь катастрофические последствия.

Не нужно быть важной фигурой на мировой арене, чтобы это почувствовать. Велик риск, что вы и сами уже пострадали. Смею предположить, что вас раздражает кто-то из коллег, вы чувствуете, что партнер недостаточно хорошо вас понимает, и тратите свободное время на просмотр сериалов и «залипание» в Сети. Вы давно уже не состоите ни в каком оффлайн-сообществе и едва успеваете встречаться с друзьями. На вопрос «Как дела?» отвечаете: «Все прекрасно». Хотя на самом деле имеете в виду, что все хорошо с последним проектом на работе или что вы хотя бы здоровы. Но вас гложет беспокойство, и вы не знаете, как с ним справиться. Недавно вам было совсем плохо. Но нет, вы никому не расскажете. Они не поймут.

¹ «Захватчик Зим» – американский научно-фантастический мультсериал (2000–2006) Джонена Васкеза. Главный герой – инопланетянин Зим, мечтающий уничтожить или поработить Землю. (Прим. ред.)

Если хотя бы треть из сказанного выше – про вас, поздравляю! Вы входите в очень успешную группу людей, которых мы называем *Современный человек*. Вы разделяете эти чувства со многими представителями человечества.

Так дальше продолжаться не может. Поэтому предлагаю вместе принять меры.

Обещание

В этой книге я попытаюсь объяснить причины упадка навыков коммуникации и снабдить вас необходимыми инструментами для противодействия этой тенденции. Но это не все. Я постараюсь обрисовать наиболее полную картину социальной отзывчивости². Мне не известно, каков ваш уровень социальной компетенции, поэтому начнем с самого начала и поговорим о том, как вступать в контакт с другими людьми, как научиться понимать, хотят ли с вами общаться или нет, и как перестать говорить ни о чем и вести осмысленный диалог. Мы узнаем, как по-настоящему слушать: это помогает создать уникальные отношения с тем, с кем вы общаетесь. Об этом пишут во многих книгах по саморазвитию, но редко – правильным образом. Далее вы узнаете, что нужно делать, чтобы *другие* слушали *вас*. Мы также заглянем к вам в голову: именно там находится главное препятствие для вашей коммуникативной компетенции. Мы должны найти его и исправить ситуацию. Наконец, мы пристально изучим стратегии и приемы, которые помогают избежать взрывоопасных ситуаций, а если вы в них все-таки попадете, узнаем, как с ними справляться, чтобы участники остались в выигрыше, а не в ярости и с неразрешенной проблемой.

Вы *не* научитесь управлять чужой волей, взмахнув рукой и сказав: «Это не те дроиды, которых вы ищете», но думаю, что приемы, о которых я расскажу, помогут вам максимально приблизиться к уровню джедая, избежав судебного разбирательства с «Дисней». Если же такая метафора вам не близка, знайте, что в этой книге вы найдете инструменты, которые помогут справиться с любой социальной ситуацией – будь то фуршет или серьезный конфликт. А если еще короче: вы научитесь чувствовать *кончиками пальцев*.

Но начнем с того, что отличает человека от животных.

Искусство (не) понимать других

Люди уникальны. Мы абсолютно индивидуальны и в то же время абсолютно социальны. Каждый из нас разумен и способен давать оценки и принимать решения. Но мы также обладаем эмоциями и можем создавать глубокую связь с другими людьми. Дуглас Адамс ошибался – мир покорили не мыши и не дельфины. И не красные Лектроиды, хотя они и предприняли неудачную попытку в фильме «Приключения Бакару Банзая: Через восьмое измерение»³. Мир покорили именно люди. Не потому что обладали великим умением делать примитивные орудия из камней и палок. И не благодаря способности поднимать вверх большие пальцы на обеих руках. Причина того, что мы сегодня ощущаем себя королями планеты, – в нашей способности понимать, что думают другие.

Конечно, у многих животных тоже есть такая способность. Последние исследования показали, что даже мыши обладают неким самосознанием. А тут уж рукой подать до способ-

² Однако я не стану повторять того, о чем уже писал в других книгах, поскольку не хочу занимать ваше время, повторяя одно и то же дважды. Конечно, вы и в этой книге сможете прочитать о языке тела, но если хотите узнать об этом больше, рекомендую обратиться к моим книгам «Думай так, как я хочу» и «Игра во власть». (В книге «Как заполучить и покорить любого», несмотря на ее несколько провокационное название, также упомянуты приемы, которые полезно использовать в общении).

³ Фантастический приключенческий фильм 1984 года о том, как молодой ученый борется со злобными инопланетянами, красными Лектроидами.

ности понимать другого. Очевидно, что среди животных ближайшими к нам (если оценивать их по уровню понимания чужого хода мыслей) оказываются приматы. Но и тут у нас большое преимущество. Уже в младенчестве мы вырываемся вперед. Когда сравнивают двухлетних детей и взрослых шимпанзе, и у тех, и у других фиксируют одинаковый уровень внимания к происходящему вокруг. Они одинаково хорошо замечают, куда переместили еду, какой предмет необходим для выполнения задания и т. д. Но в ситуациях, где ключевым является понимание чужого мыслительного процесса, двухлетний ребенок одерживает победу. В заданиях, где нужно следить за чужим взглядом, чтобы понять, где спрятана еда, двухлетние дети значительно опережают обезьян. В одном эксперименте команда в памперсах справилась с 74 % заданий, а шимпанзе – только с 36 %. И в отличие от детей у приматов была вся жизнь, чтобы этому научиться.

Итак, от животных нас отличает и дает нам преимущество (возможно, несправедливое) не способность понимать чужой ход мыслей, а *очень продвинутый уровень, на котором мы это делаем*, что является основой любой социальной жизни. Способность понимать других позволяет вам ориентироваться в жизни, избегая большинства препятствий.

И вы интуитивно это знаете.

Не думаю, что удивлю вас, сказав, что у людей с хорошо развитыми социальными навыками больше близких друзей, более гармоничные отношения, более счастливые браки и в целом они больше довольны жизнью. Эта их способность влияет на все сферы жизни. Лучшей будет та руководительница, которая интуитивно понимает, насколько ясны ее поручения. Начальник может правильно мотивировать сотрудников, только если знает их потребности. И, конечно, продавцы не смогут ничего продать, не зная, чего хотят клиенты.

Однако у этой способности есть и слабая сторона – вы не умеете ею пользоваться. Поймите меня правильно: то, как вы действуете сейчас, наверняка вас устраивает. Тем не менее, это не значит, что вы преуспели. Просто вы нашли минимальный работающий для вас уровень. Но вы можете значительно повысить его. И вам это действительно нужно.

Я понимаю, что ваше ощущение, возможно, не соответствует сказанному выше. Вы ведь неплохо ориентируетесь в социуме, не так ли? Вполне может быть. Однако возможно, вам это только *кажется*. На самом деле, мы очень плохо умеем оценивать свои способности. В ходе эксперимента группе испытуемых сначала предстояло продемонстрировать, насколько хорошо они могут «читать» других. Им показывали фотографии лиц, выражавших одну из семи основных эмоций – злость, презрение, отвращение, страх, радость, скуку и удивление, и участники эксперимента пытались соотнести изображение с эмоцией. Это было не сложно. Затем участники должны были оценить, насколько они согласны со следующими утверждениями: «Я могу судить о личности человека по первому впечатлению», «Я знаю, что чувствуют люди, даже если они этого не показывают» и «Я часто заранее знаю, что скажет другой человек». Это был еще один критерий оценки того, как участники эксперимента воспринимают свою способность понимать других. Результаты показали, что связь между тем, как участниками воспринимают себя и их реальными способностями была... нулевой. Она вообще отсутствовала.

Другие исследования показали то же самое. Мы не в состоянии оценить, насколько правы или ошибаемся, когда пытаемся понять, что творится в чужой голове. Тем не менее, мы стремимся овладеть этим умением. Участников одного эксперимента спросили, какую суперсилу они больше всего хотели бы получить, и первое место разделили «чтение мыслей» и «перемещение во времени». Тех, кто хотел бы читать мысли, было почти в два раза больше, чем тех, кто хотел бы летать, и в три раза больше, чем желающих телепортироваться или стать невидимым. Конечно, для меня, как специалиста по чтению мыслей и телепатии, это приятные новости – значит, мне в обозримом будущем не придется искать новую работу. (Я понимаю, почему «перемещение во времени» тоже занимает первое место. Это полезный навык: ты не умеешь читать мысли, но можешь исправить случившиеся промахи). Мы можем вместе посмеяться

над этим, но это исследование выявило серьезную проблему. Способность понимать других кажется недостижимой и воспринимается, как суперсила. Так быть не должно.

Вы, наверное, думаете, что я несправедлив, утверждая, что к вам это тоже относится. Вы же не из тех, кто представления не имеет, понимает ли он других. Вы в курсе, кто из ваших коллег, однокурсников и друзей вас любит, а кто нет. Вы знаете, кто вас понимает, с кем вам комфортно, а с кем лучше избегать общения. Этого ведь должно быть достаточно? Да, должно. Если бы вы действительно разбирались. Но вы не разбираетесь.

Исследования показали, что точность, с которой мы определяем, кому нравимся, кто хотел бы пойти с нами на второе свидание или какое впечатление произвели на собеседовании, не выше, чем у подброшенной в воздух монетки.

Нет, мы не блуждаем в полной темноте. У нас есть определенное понимание того, как нас оценивают другие. Но дело в том, что это понимание несущественно – ведь, как показало исследование, оно не на много эффективнее угадывания.

Так почему же мы все равно считаем, что разбираемся в этом? Одно из возможных объяснений: когда мы пытаемся оценить, насколько хорошо понимаем других, мы опираемся на информацию, которую они нам дают. А она всегда проходит тщательный отбор, даже если и неосознанно. Эта информация фильтруется через представление других о том, что, по их мнению, вы хотели бы услышать. Сюда входит и то, насколько откровенными с вами хотят быть; и то, о чем стыдятся рассказать, и усвоенные социальные нормы и принципы поведения, и так далее. Другими словами, информация, которую вы используете для оценки происходящего в чужой голове, почти не имеет отношения к тем мыслям, которые там действительно есть. Возможно, что человек, который, как вам кажется, очень хорошо к вам относится, терпеть вас не может, но он научился не показывать этого, ведь такое поведение противоречит социальным нормам. А те, кого вы вычеркнули, как «равнодушных к вам», испытывают к вам симпатию, но считают неуместным раскрывать настолько личную сторону своей жизни. Всегда есть сигналы, показывающие, как обстоят дела на самом деле, но через многослойный фильтр их отследить сложнее. Особенно, если вы не знаете, на что обращать внимание.

Без тренировок даже долгая совместная жизнь не упростит задачу. Исследования женатых пар показывают, что их способность понимать друг друга с годами вовсе не улучшается. Единственное, что растет, так это *иллюзия*, что они стали лучше понимать друг друга.

Мир убегает от нас

Недавно я читал лекцию, и меня спросили, как можно утверждать, что мы плохо умеем общаться и одновременно говорить, что в нас запрограммированы все необходимые умения. Ведь, как вы помните, наша способность понимать чувства и мысли других помогла нам завоевать мир. Не противоречу ли я сам себе? Этот вопрос достоин серьезного рассмотрения, но я не нашел ни одного исследования, которое изучало бы этот предмет. Однако я считаю, что оба утверждения верны и вижу два возможных объяснения.

Первое: когда-то давно умение общаться было более развито, потому что от него напрямую зависело наше выживание. Если мы не могли распознать чей-то страх, как знак того, что нужно быть осторожным, то на нас напал тигр, которого другие заметили, а мы нет. Не заметив, что кто-то заболел, мы тоже ели ядовитые ягоды. Не умея маневрировать в разнообразных социальных взаимодействиях, мы становились изгоями: лишались защиты, еды и тепла. Тогда мы просто не могли позволить себе ошибиться. Но в современном мире последствия плохой коммуникации не настолько фатальны и очевидны. Впервые в истории мы, забыв многотысячелетнюю модель поведения, можем ошибиться и все равно выжить.

Есть и другое объяснение, которое мне ближе. Я считаю, что наша способность понимать других не изменилась. Просто социальный контекст, в котором мы находились пятьде-

сят тысяч лет назад, был не настолько сложен, как современный. Новое общество предъявляет совсем другие, ранее не существовавшие коммуникативные требования, а, значит, возможности потренироваться у нас не было. Мы живем в невероятно сложной и постоянно меняющейся системе предубеждений, морали, ценностей, дебатов о равноправии, чувстве долга, эго, амбициях и т. д., и т. п., что не имеет отношения к выживанию, но нам приходится иметь с этим дело, чтобы вести нормальную жизнь. Может, у нас и есть встроенная оперативная система, отвечающая за навыки общения, но мы пропустили важные обновления последних нескольких сотен лет. Современная жизнь требует от нас функциональности последнего обновления Windows, а мозг продолжает работать в режиме DOS.

Вообще-то такая техническая метафора не годится: если что-то и мешает росту нашей социальной компетенции, так это технологии. Вы убедитесь в этом, читая дальше.

За несколько месяцев до того, как возник вопрос, не противоречу ли я сам себе, я читал лекцию для отдела образования в одной шведской коммуне. Если моя теория о том, что наши навыки общения недостаточно хороши для современного общества, верна, тогда социальная некомпетентность должна становиться все очевиднее, по мере нашего знакомства с системой, в которой мы живем. В первые годы жизни социальные вопросы относительно просты, впоследствии они усложняются. В тот день моими слушателями были ректоры и заведующие из различных сфер образования, работающие с детьми и в детских садах, и в старших классах школы, и мне представилась замечательная возможность спросить об этом у них.

Были ли дети изначально социально некомпетентны? Или взрослые замечали постепенное ухудшение? В каком возрасте начали проявляться социальные промахи? Можно ли понять, в какой момент запрограммированные инструменты перестали справляться с социальными кодами?

Я предположил, что такой момент, вероятно, наступал в подростковом возрасте во время становления личности – в период, который большинство из нас запомнили, как крайне некомфортный. С другой стороны, считается, что разнообразные явления имеют тенденцию молодеть, значит, возможно, это заметно уже в средней школе?

Собравшиеся специалисты были, однако, настораживающе единогласны, в том, что я не улавливаю суть. В чем-то я мыслил верно, но мои оценки были слишком оптимистичны. Слушатели сошлись во мнении, что у школьников проблемы с социальными кодами начинаются уже в девять-десять лет.

Давайте остановимся и задумаемся.

Если вы когда-нибудь общались с детьми дошкольного возраста, то знаете, что их жизнь – сплошной социальный эксперимент. Первые пять лет мы разбираемся, как взаимодействовать с другими. Именно в этот период мы узнаем, что позволить кому-то поиграть в свои игрушки нормально. Что мы не должны сами открывать подарок, который только что кому-то подарили. Что папа расстраивается, если пукнуть ему в лицо, хотя четыре года назад он умилялся. В шесть лет мы уже достаточно социально адаптированы. Но проходит совсем немного времени, три-четыре года, и социальные требования становятся непосильными. Процесс развития мозга еще далек от завершения⁴, а у нас уже начались проблемы. Если наблюдение о возрасте верно не только для школьников в коммуне, где я читал лекцию, это значит, что у нас никогда не было шансов.

⁴ Что, наверняка, усугубляет проблему. Современный социальный мир требует от нас рациональных размышлений, а не только эмоциональных действий. В то же время рациональное мышление формируется в мозге в последнюю очередь. Но если бы это было единственной причиной нашей некомпетентности, то мы бы становились профессионалами общения в двадцать пять лет, как только наш мозг заканчивал формироваться. Что, к сожалению, не происходит.

У вас никогда не было возможности научиться

Чтобы коммуникация имела смысл, вам нужно понимать другого человека (а вы как раз не знаете, понимаете вы его или нет). Но понимание – это не просто разговор. Вы должны обрабатывать полученную информацию, учитывать ее в дальнейшей коммуникации и транслировать свои мысли и чувства так, чтобы они были понятны и адекватно восприняты. Это довольно трудная задача. Для ее выполнения вы используете техники, которые перенимаете у других собеседников. Вашими первыми и скорее всего самыми важными учителями были родители. Которые, в свою очередь, учились у своих родителей. Также на вас повлиял способ общения ваших друзей (который они переняли у своих родителей, а те – у своих). Учитель в школе и руководитель кружка тоже внесли свою лепту. Все эти люди, наверняка, хотели, как лучше. Но как понять, что они хорошие учителя в науке общения с другими? Собираясь учить новый язык, вы вероятно обращаете внимание на то, достаточно ли хорошо владеет учитель языком, знает ли его грамматические особенности, умеет ли учить. Но обучаясь жизненно необходимым навыкам общения, вам пришлось довериться учителям, которые, скорее всего, сами недостаточно подкованы в предмете.

Ваша манера общаться сформировалась под влиянием и других факторов, таких как радио, подкасты, телевидение и интернет. Мои друзья выросли на сериале «Друзья». (Сам я смотрел «Секретные материалы», которые, вероятно, были менее удачным выбором с точки зрения навыков общения). Проблема с изучением коммуникативных приемов из вымышленных историй, таких как «Друзья», – в том, что в реальной жизни никто так не разговаривает. Никто не бывает так умен и остроумен, и не ладит так хорошо с другими, как приятели в наших самых популярных теле-, интернет- и радиопрограммах. Поэтому они нам нравятся. Они – недостижимый идеал. Мы можем посмеяться вместе с ними, но в обучении навыкам общения они нам не помощники. Ведь их мир не похож на реальный. Максимум, что мы можем – позавидовать у них какое-нибудь словечко, и потом раздражать им своих реальных друзей.

Бугагашенька!

Принимая все это во внимание, не стоит удивляться утверждение эксперта по коммуникации Роберта Болтона, что у 80 % неэффективных работников проблемы возникают из-за неумения строить хорошие взаимоотношения. Другими словами, у них не получается коммуницировать так, как требуется. Проблемы стали еще очевиднее, когда газета «Дагенс Индустри» присуждала бизнес-премию «Gaselle» в 2016 году. Премию получают компании, успешно завершившие год, ее с помпой вручают в Стокгольмском концертном зале. Когда победителей спросили о рецепте успеха, никто из них не упомянул в качестве движущей силы свой предпринимательский талант. Почти все говорили о том, как важно работать с теми, кто тебе нравится. По их словам коммуникативный аспект был не только решающим в деловом процветании, но и наполнял деятельность смыслом. Из всех самых успешных шведских компаний только одна упомянула о деньгах.

Чем бы мы ни занимались, налаженная коммуникация и хорошие взаимоотношения – по-прежнему самое важное, что у нас есть.

И хотя коммуникация между людьми и является нашим лучшим изобретением, факт остается фактом: обычный человек владеет ею не очень хорошо. А хуже всего то, что со временем ситуация становится не улучшается. Неэффективная, плохая коммуникация создает между вами и другими людьми пропасть, которая влияет на все сферы жизни. В результате вы не просто не понимаете сказанное и пытаетесь дать пилку вместо вилки. Все гораздо хуже. Вы чувствуете себя непонятым и одиноким. У вас появляются проблемы в семье. Коллеги кажутся вам некомпетентными, вам неуютно на работе или в школе. Вы испытываете психо-

логический и физический стресс, что приводит к депрессии и заболеваниям. Вы даже можете умереть. Роберт Болтон пришел к выводу, что растущая социальная пропасть между людьми стала одной из серьезнейших проблем в нашем обществе. Пугает, что он отметил это уже в 1979 году. Проблемы в коммуникации того времени – просто детский лепет по сравнению с возникшими в нашем новом блистательном высокотехнологичном мире. Интернет, очевидно, только усугубил ситуацию. Начнем с того, что у нас больше нет *времени* друг на друга.

Нет времени увидеться в этом году

Я такой же, как вы. Не могу жить без интернета и, чтобы нормально функционировать, должен носить в кармане банк, почту, погоду, расписание тренировок и Википедию. Однако цен за новый стиль жизни высока. В 1950-е годы произошел технический прорыв, который, с одной стороны, дал нам больше свободного времени, а с другой – больше доступных развлечений, отвлекающих наше внимание в это свободное время. Когда-то мы использовали редкие свободные минуты для общения. Социальная активность стояла на первом месте и, честно сказать, больше делать было особенно нечего. И мы катались на велосипеде, ездили в кемпинг, жарили мясо на гриле, ходили на концерты или еще куда-нибудь и танцевали. В 1950-е годы телевидение вызвало масштабные изменения в обществе. Всего за несколько лет мы заменили живую коммуникацию сидением перед экраном. Очень долго у нас было всего два канала, но мы годами продолжали их смотреть.

Ускоренная перемотка в сегодняшний день, когда со всех сторон нас развлекают и отвлекают всеми возможными способами. Такое количество информации просто невозможно охватить. У вас есть доступ почти к любой музыке в мире в Spotify, к тоннам фильмов и сериалов в Netflix и тысячам крутых игр в App-store. И это я говорю только о том, что можно найти в телефоне. Эти цифровые искушения объединяет то, что от всех вы что-то перенимаете. Сами. Когда цифровая активность подталкивает вас к встрече с другими людьми в физическом мире, как, например, в игре в *Pokemon Go*, это так необычно, что становится громким событием.

Однако мы не отказались от телевизора в пользу взаимодействия с новыми медиа. Время, проведенное перед «голубым экраном» постоянно растет. В 2015 году шведы в среднем смотрели телевизор 155 минут в день. 943 часа в год. Только одного телевидения. Если добавить онлайн-ТВ и загруженные из интернета программы, то это время увеличится на 249 минут или на 1515 часов в год. А если у вас есть еще и смартфон? Тогда можно добавить еще 132 минуты – столько времени вы ежедневно проводите, заглядывая в него от 180 до 200 раз в день⁵. И мы получаем уже *2316 часов в год* на просмотр телевидения и использование смартфона. И это не максимальный, а *средний* показатель. Техника вызывает у нас такую же зависимость, как у Тобиаса из шоу «Морран и Тобиас»: «Однажды у меня пропал интернет, так я заболел».

Вот забавное сравнение. Количество рабочих дней в году варьируется от 224 до 229 (не считая выходных), в зависимости от того, как выпадают праздники и високосный ли год. Допустим, рабочий день – это 8 часов. Если вы работаете полный рабочий день, то можете прикинуть, сколько сделали за прошлый год. Целый год – то есть все, что вы делали с января по декабрь, от мелких дел, вроде замены картриджа в принтере, до больших проектов, которые вы завершили, или новых контактов, которые установили. Возможно, вы съездили куда-нибудь. Вы скажете себе потом, что это был один из самых загруженных годов за долгое время, целых 229 рабочих дня. То есть вы проработали 1832 часа. Много времени. И все равно почти на 500 часов (или 60 дней) меньше, чем потратили на телевизор и телефон.

⁵ Вы как раз хотели оправдать часть из этих 132 минут тем, что вы эффективнее, когда у вас есть почта в телефоне. К сожалению, это не так. Исследования показали, что разница в эффективности между людьми с почтой в телефоне и теми, кто пользуется ею на рабочем компьютере, равна нулю.

Хотя, возможно, вы не работаете. Тогда давайте возьмем другое сравнение, чтобы все стало еще очевиднее: Википедия – вероятно, самая большая база данных в мире. В общей сложности на нее потрачено немыслимое количество времени. Еще в 2008 году подсчитали, что это заняло 100 миллионов часов работы. В голове не укладывается. К тому же с 2008 года Википедия колоссально выросла. Сравним эту невероятную цифру с тем, сколько времени занял просмотр телевизора в США в тот же год. Только телевизор. Получилось *два миллиарда часов*. За это время можно было создать шесть новых полноценных Википедий.

Теперь, когда мы это знаем, скажите: не кажется ли вам интересным, что мы так часто чего-то не успеваем? Я каждый день слышу жалобы, что кому-то не хватает времени на то, что он хочет или должен сделать. Ведь если у нас что и есть, так это время. Много времени. Но я понимаю тревогу, которую вы чувствуете. Ведь наше время *ограничено*. Тим Урбан в своем замечательном блоге WaitButWhy.com отметил, что если вам около тридцати лет и вы читаете пять книг в год, то за жизнь успеете прочитать еще триста книг (при условии, что продолжите читать до девяноста лет). Это примерно два стеллажа из Икеа. А о чем говорится во всех остальных книгах мира, вы так и не узнаете.

Надеюсь, вы начинаете понимать, к чему я клоню. Сегодня у вас есть доступ не к тремстам, а к нескольким тысячам книг в онлайн-магазинах, GoogleBooks и Storytel. (Не считая сериалов, доступных одним нажатием кнопки).

На все это у вас времени не хватит. Вы не успеете.

Но, возможно, именно это станет для вас сигналом, что не стоит и пытаться успеть все. Техническое изобилие дает нам понимание, что пора заняться расстановкой приоритетов. И я не о том, что вам нужно решить, когда вы посмотрите все сезоны «Сверхъестественного» – до или после восьми сезонов «Ясновидца».

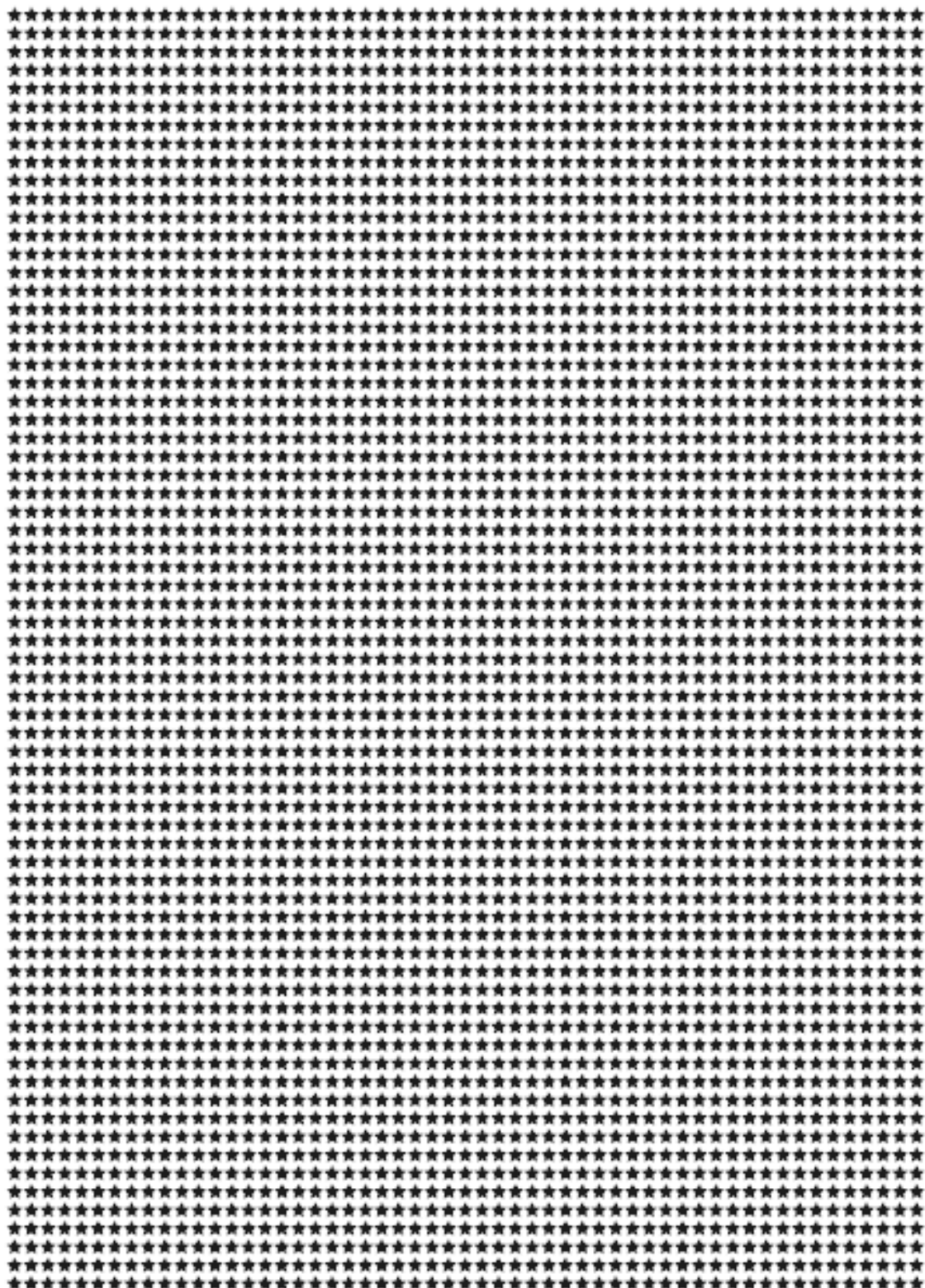
Я имею в виду, что вам нужно задуматься: смотреть ли вообще «Сверхъестественное». Или лучше обдумать, на что уйдут ваши ежегодные 2316 часов. Возможно, вам стоит сосредоточиться на чем-то другом. Или на ком-то другом. В том же упомянутом выше посте слегка депрессивный Тим Урбан констатировал, что, вероятно, его родители проживут еще не больше 30 лет. (Ему самому было тогда 34 года). С тех пор как он в 18 лет уехал из дома, он виделся с родителями около 10 раз в год. Если они продолжат встречаться в таком же режиме, он еще успеет увидеть их примерно 300 раз в жизни. То есть дней, которые он может провести с родителями, пока те живы, осталось меньше, чем он проводил с ними за *год*, когда жил дома. Иллюстрация к подсчетам Тима находится на следующей странице. Черные звездочки – это дни, уже проведенные с родителями, а белые – дни, которые он проведет с ними в ближайшие 30 лет.

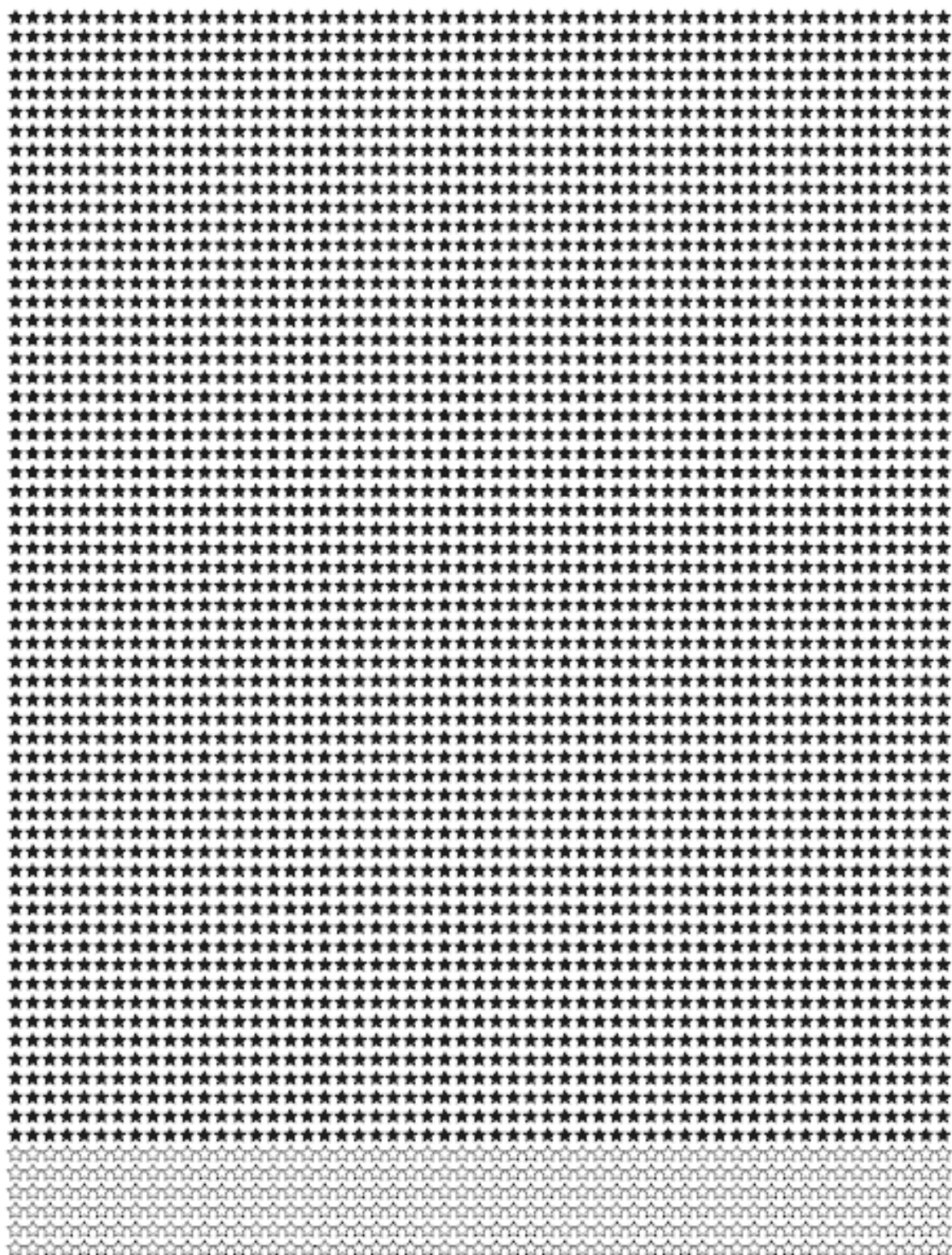
То, что профессор психологии Ларри Розен назвал «технострессом» – возможно, феномен современный, но наша неспособность расставлять приоритеты в жизни, похоже, является состоянием, в принципе свойственным человеку. В книге «Искусство думать» Эрнест Димнет писал:

«У вас действительно нет времени? Вы правда так думаете или просто повторяете то, что говорят другие? Нет времени! Крайняя нищета! Вероятно, время в вашем понимании – это не «иметь сколько-то времени», а «иметь свободное время», то есть ничего не делать. Ответьте честно, положив руку на сердце.

Аксиома: у очень занятых людей есть время на все. А людям с избытком свободного времени никогда его не хватает».

Димнет писал об этом еще в 1929 году.





Такова жизнь большинства из нас. Время не безгранично. Вопрос в том, на что вы хотите его потратить. Даже если «Нинтендо» лучше высвобождает дофамин (гормон удовольствия, который дает чувство бесконечной удовлетворенности, когда вы собираете черные звездочки в игре «Super Mario Run»), чем отношения с другими людьми, исследования однозначно свидетельствуют:

Единственное, что дает нам ощущение того, что наша жизнь наполнена смыслом и позволяет чувствовать счастье – это хорошие взаимоотношения с другими людьми.

Отсутствие тренировки лишает навыка

Норман Х. Ние и Дион Саншайн Хиллиджас (да, это ее настоящее имя) – исследователи из Стэнфордского университета. Они обнаружили, что каждый час, проведенный дома у компьютера, отнимает полчаса от ваших встреч с другими людьми. А когда вы отказываетесь от встреч с другими, вам становится все труднее общаться.

Способность к социализации – врожденная. Тем не менее, ее нужно развивать. Требуется годы живых встреч, лицом к лицу, чтобы вы научились контролировать себя и понимать других. Тренировка способности понимать других требует обратной связи. Нужно спрашивать, слушать и совершать ошибки⁶.

Мы вплотную подошли к кризису, связанному с нашим умением вести диалог. В мире технологий распространяется эпидемия поверхностного общения. Апофеозом подобной коммуникации стало то, что мы начали фотографировать еду (и не всегда до того, как съедем ее) или рассказывать, как хорошо позанимались в спортзале. Или просто пересылаем веселую гифку. Каждый месяц люди отправляют друг другу 350 миллиардов смс. Сколько из 765 смс, которые вы просматриваете за месяц, вдохновляют, утешают, трогают, мотивируют или действительно наполнены смыслом? Наша способность к общению, а вместе с ней и возможность жить насыщенной жизнью тонут в информационном шуме, который мы сами и создаем. На нас пагубно влияет нехватка осмысленных диалогов. Когда вы отправляете смс, оно успевает слетать на Луну и обратно, но сами вы едва ли способны сказать другому человеку то, что написали в сообщении. В западных странах самая частая причина развода – неумение общаться. И это не удивительно, ведь среднестатистическая пара проводит больше времени перед телевизором, чем в разговорах друг с другом.

Отодвигая на второй план реальные встречи, человек утрачивает основные социальные навыки, теряет способность понимать выражение лица или эмоции, сопровождающие тот или иной жест. Если вы не тренируете эти умения, в мозге ослабевают зоны, отвечающие за непринужденное общение. Ваши разговоры становятся неуклюжими, и вы часто не понимаете или вообще пропускаете едва заметные невербальные сообщения (жесты, язык тела, выражения лица). Увеличение времени, проведенного в интернете, может иметь серьезные последствия для психики. Я разговаривал с детским и подростковым психологом в Стокгольме и она упомянула, что видит отчетливую связь между тем, что подростки отказываются от физической (и/или социальной) активности в свободное время и выбирают компьютер, и развитием у них депрессии. Исследования показывают, что интенсивное использование интернета может привести не только к депрессии, но еще и к сильному чувству одиночества, растерянности, росту тревоги, утомления и к зависимому поведению, которое еще сильнее подавляет социальные навыки.

В общении в Сети по-прежнему гораздо больше анонимности и изолированности, чем при живых встречах, и оно не дает необходимый вам человеческий отклик. Реальные встречи учат реагировать интуитивно, поскольку в отличие от чата у вас не так много времени на раздумья. Еще они учат социальным нормам: как разговаривать с незнакомцами, знакомиться с новым сотрудником на работе или как вести себя на торжественном ужине. Образовательный фильм на Youtube может помочь, но не заменит живой опыт, который укрепляет нейронные связи, необходимые для сложных ежедневных взаимодействий.

⁶ Время, проведенное за компьютером, не прибавляет часов в сутках (хотя это было бы очень удобно), а значит, другая ваша деятельность должна сократиться на полчаса, чтобы покрыть «компьютерный час». Но откуда именно вычитаются те самые полчаса, Ние и Хиллиджас умалчивают.

Доказательства того, что наша способность общаться ослабла, можно найти везде. Мичиганское исследование показало, что уровень эмпатии у подростков значительно снизился по сравнению с 1980 годом, и самое серьезное снижение прослеживается с 2011 года. Объяснение, которое дают ученые, вы уже слышали: молодежь тратит меньше времени на социальную активность и гораздо меньше участвует в жизни различных клубов по интересам и мероприятиях, тренирующих эмпатию. Западный мир накрыла волна нарциссизма, и молодые люди больше не интересуются друг другом.

У всех людей примерно одни и те же социальные проблемы. Политики – не исключение. Пока сложно представить себе международный саммит конфликтующих друг с другом стран, участники которого неверно трактовали бы выражения лиц и эмоциональные сигналы. Или что у них отсутствует способность понимать чувства противоположной стороны. Однако многие исследователи говорят, что мы движемся именно в этом направлении.

Но ведь мы общительны как никогда?

Может показаться, что все прочитанное вами выше противоречит тому, что на самом деле происходит в вашей жизни, ведь социальные сети все-таки сделали мир гораздо более открытым. Те 350 миллиардов смс как раз доказывают, что мы невероятно много общаемся. И это правда. Еще никогда за всю историю человечества мы не были так связаны со всем происходящим в мире и осведомлены обо всем, что творится на планете.

Но Facebook, Instagram и Snapchat вовсе не помогли повысить эмпатию, они только все усугубили. Никогда раньше мы не были так жестоки в то же время так безнаказанны. Соцсети хороши для распространения информации, но пока, за редким исключением, гораздо хуже распространяют способность сопереживать. Факт, подтвержденный исследованиями Гетеборгского университета: чем больше времени мы проводим в Facebook, тем хуже себя чувствуем. Те, кого мы видим в соцсетях – это улучшенные версии реальных людей. Это не настоящие, а *условные* люди. Если большая часть нашего общения проходит в соцсетях, мы делаем вывод, что все эти люди симпатичнее и счастливее нас. И начинаем чувствовать себя хуже. (И, возможно, пытаемся как-то все исправить, выбирая более симпатичный аватар).

Ничего нового. Раньше мы заменяли друзей и семью телевизором. Нашими друзьями становились люди с экрана. Спросите кого-нибудь, кто посмотрел несколько сезонов какого-нибудь сериала, и он скажет вам, что «знает» его героев. Те самые «Друзья» – один из самых успешных сериалов за всю историю. Его название указывает на дружескую связь между героями, а также является *инструкцией* для зрителя. Теперь это ваши друзья.

Разница между теле-приятелями и друзьями из Facebook в том, что раньше мы как правило осознавали, что телегерои выдуманы⁷. Какими бы реальными ни казались Даниэль и Сандра из сериала «Бесконечно далеки», мы знали, что никогда не встретим их на улице. Но в соцсетях грань между реальностью и фантазией размывается. Теперь существуют «настоящие» люди, которые кажутся такими же милыми, умными и счастливыми, как герои сериалов. Они в нашем списке друзей. Раньше мы стремились жить так, как нам показывали по телевизору (из-за этого росли наши материальные запросы, а вместе с ними и тревога, если эти запросы не были удовлетворены), а теперь гонимся за недостижимым из соцсетей. Мы листаем ленту новостей и, вторя жалобной песне служанки Лины из «Эмилия из Леннеберги», встревоженно

⁷ Хотя не всегда. Люди в депрессии иногда воспринимают телеперсонажей как своих настоящих друзей. Что, возможно, объясняет результаты исследования 2007 года: несчастные люди смотрели телевизор значительно больше, чем счастливые. У них, во-первых, было меньше общения. А во-вторых, они сравнивали себя со «счастливыми» людьми из телевизора, не понимая, что это выдумка. Точно так же мы теперь ведем себя в Фейсбуке.

спрашиваем себя, где же наши друзья, почему мы не с ними, и нам тоже хочется такую дорожную штуку.

Это уже стало частью нас, хотя признаться в этом трудно. Мы эксперты в изобретении объяснений, почему новые технологии хороши для общения. Я уже приводил в пример Pokemon Go. Истерия вокруг этой игры до сих пор не улеглась. Нет, я спокойно отношусь к Pokemon Go – за исключением тех моментов, когда едва не сбиваю кого-нибудь, кто в погоне за очередным монстром, выходит на дорогу, уткнувшись в телефон. Если хотите – играйте, я вам мешать не буду. Но я каждый раз поражаюсь, когда слышу, почему играть в Pokemon Go хорошо.

«Люди выходят на улицу и двигаются; это способствует общению, ведь ты постоянно встречаешь других игроков. Подтверждено исследованиями!».



Старый город в Стокгольме vs Pokemon Go. Люди стоят вдоль домов. Фотография сделана за секунду до того как я, спрятавшись за угол, крикнул «Да-а-а! Драгонит!», чтобы увидеть, как двести человек одновременно поймут, что ищут не там

Хм-м. Исследование показало, что тот, кто страдает боязнью открытых пространств или тревожным расстройством, и обычно никогда не выходит из дома, может изменить свое поведение, так как для того, чтобы играть в Pokemon Go, необходимо выйти на улицу. Но на этом все полезное воздействие этой игры заканчивается. А цель этой книги – не в том, чтобы вы просто куда-то пошли и стояли бы там, уткнувшись в телефон. Если на этом же месте окажется еще несколько сотен человек, и все они будут делать то же самое, это вовсе не значит, что вы вступите с ними в контакт. Это значит лишь то, что вы тоже превратитесь в такую же легкую добычу для карманников, как и все остальные ловцы Пикачу.

Вы не такой

Да-да, знаю. Я даже здесь вас слышу – в своей книге. К вам это все не относится. Даже если вы пользуетесь телефоном чуть больше, чем необходимо, вы все равно прекрасно встречаетесь с людьми. Вы понимаете, что социальные сети – это не реальность и общение, как правило, не доставляет вам трудностей. Конечно, это вполне возможно.

Что ж, давайте проведем небольшой тест, чтобы понять, действительно ли вам нужна эта книга. (Кто-то наверняка решит, что с этого и нужно было начинать. Что ж, лучше поздно, чем никогда). Ниже вы найдете 21 вопрос, касающийся тех областей, где навыки общения становятся все хуже по мере развития технологий. Подумайте над каждым вопросом и дайте честный ответ: да или нет. Сделайте это для себя. Другим знать ваши ответы необязательно.

- Вам трудно смотреть в глаза собеседнику?
- Вам трудно понять настроение или язык тела другого человека?
- Трудно ли другим понимать ваше поведение и эмоции?
- Вам говорят, что вы кажетесь рассеянным?
- Вас часто спрашивают, все ли у вас в порядке?
- Вы чувствуете себя некомфортно, когда друзья или родственники вас обнимают?
- Вы чувствуете себя некомфортно, когда знакомитесь и пожимаете кому-то руку?
- Вам трудно попросить совета?
- Вам трудно признавать свои ошибки?
- Вам трудно выражать свое мнение в группе?
- Случается ли вам делать то, чего не хочется, лишь бы не расстроить кого-то?
- Вам сложно открыто говорить о своих чувствах?
- Вам становится скучно, когда кто-то подробно рассказывает о своих эмоциях?
- Трудно ли вам поставить нужды и чувства другого выше собственных?
- Бывало ли так, что кто-то вызывал у вас отрицательные эмоции, и вы переставали общаться с ним, вместо того чтобы открыто поговорить?
- Чувствуете ли вы отдаленность или отчуждение, когда друг или родственник рассказывает о своих проблемах?
- Вам трудно говорить о чувствах с важными для вас людьми?
- Трудно ли вам мотивировать других?
- Радуются ли другие вашему присутствию?
- Понимают ли другие люди ваши пожелания и следуют ли им?
- Бывает ли так, что изменение вашего поведения оказывает влияние на других людей?

Эти вопросы затрагивают такие сферы, как невербальная коммуникация, самооценка, эмпатия, умение слушать, разрешать конфликты и быть лидером. Если вы ответили «да» на один из первых 18 вопросов или «нет» на один из трех последних, предлагаю вам почитать еще немного, ведь мы только что выявили области коммуникации, которые вам нужно научиться контролировать, чтобы развить шестое чувство.

Единственное условие счастья

Медсестра Бронни Вэр много лет работала в хосписе с людьми, которым оставалось жить от трех до двенадцати недель. Она спрашивала, о чем они больше всего жалеют в своей заканчивающейся жизни. (Надо сказать, не самый удачный вопрос для того, кому остается жить совсем немного). Никто из опрошенных не ответил, что сделал слишком мало публикаций в

Instagram, посмотрел слишком мало подкастов или что стоило бы посмотреть все сезоны «Далласа», а не только первые четырнадцать. А сожалели они о том, что слишком много работали и не уделяли достаточно внимания самым важным для себя отношениям, и не позволили себе прожить счастливую жизнь. Вот как это объясняет Бронни: «Многие из них только в конце жизни поняли, что счастье – это выбор».

Позвольте еще раз напомнить. *Оставаясь глухими к чужим чувствам, мыслям и эмоциям, мы теряем одну из главных составляющих человеческого счастья – живые отношения с другими людьми.*

Более того, хорошие отношения с друзьями и семьей – единственная необходимая составляющая счастья. Единственная необходимая. Там были и другие «ингредиенты», но если нет хороших отношений, то они не помогут.

Удручает, насколько трудно нам это понять. Психолог Николас Эпли⁸ тестировал людей, ежедневно отправлявшихся в Чикаго на поезде. Сначала он спрашивал, насколько хорошей, по их мнению, была бы поездка, если бы они а) сидели в одиночестве и наслаждались этим, б) разговаривали с соседом или в) делали бы то, что обычно. Опрошенные ответили, что самой неприятной считают поездку, во время которой нужно разговаривать с соседом. Потом участников попросили в следующей поездке либо а) сидеть в одиночестве, б) разговаривать с соседом, в) делать то, что обычно. Догадайтесь, кто потом сказал, что поездка получилась самой лучшей? Конечно, те, кому пришлось разговаривать с незнакомцем.

Именно такой «приставучий» метод с большим успехом использовал в метро мой приятель: утром по дороге на работу он заговаривал с незнакомыми женщинами, которые выглядели скучающими. Для флирта он выбрал худшее место и время. Но женщины, с которыми он говорил, неожиданно получали интересное общение вместо очередной скучной поездки, а сам он получил немало записок с номерами телефона.

Ваш мозг хочет общаться

Ладно, хватит нагнетать. Главное вы поняли. Но к счастью, все можно изменить. Просканировав мозг, исследователи обнаружили, что мы можем вернуть контроль над ним и заставить быть эффективнее в ситуациях, связанных с общением. Вы можете снова научиться общаться. Вы способны даже улучшить свои навыки. А это принесет немало положительных результатов. Вот один из них: когда вы начинаете больше общаться, вы становитесь умнее. Психолог Оскар Ибарра исследовал 3500 человек и обнаружил, что ежедневное общение увеличивает активность мозга и улучшает когнитивные функции. Ибарра выявил прямую зависимость между тем, сколько вы общаетесь с друзьями, и насколько хорошо справляетесь с тестом на проверку памяти. Участники, которые перед тестированием провели десять минут с друзьями, показали результаты лучше, чем те, кто десять минут читал или смотрел телевизор. Ничего удивительного. Когда вы разговариваете с другими, мозг участвует в интенсивном обмене разнонаправленной информацией, которая представляет собой как слова, так и невербальные сигналы. Вам также необходимо соотносить содержание разговора с тем, о чем говорилось раньше, и стараться все запомнить. Не удивительно, что в это время память и внимание стимулируются лучше, чем при пассивных занятиях, таких как чтение (как бы сильно оно ни стимулировало мыслительный процесс).

Вы только выиграете, тренируя социальное шестое чувство. И у вас получится, ведь ваш мозг *стремится* к этому. Он наказывает вас, когда вы ощущаете отстраненность от мира и

⁸ Николас Эпли (Nicholas Epley) – американский психолог, обладатель премии Общества личностной и социальной психологии (2008) и премии Американской психологической ассоциации (2011), автор книги «Интуиция. Как понять, что чувствуют, думают и хотят другие люди».

одиночество, но поощряет, когда вы чувствуете связь с обществом и миром. Ощущение насыщенности жизни, как, например, при влюбленности, свидетельствует об избытке дофамина в мозге. Вы получаете химическое поощрение, когда занимаетесь определенным видом деятельности. И это ощущение резко отличается от того, что вы чувствуете, когда подобного поощрения нет – когда вы изолированы от общества.

Исследователи сканировали мозг людей, играющих в компьютерную игру. Испытуемые бросали мяч игроку, который, как им сказали, находился в другом помещении. Однако никакого другого игрока не существовало, участники эксперимента играли с компьютером, который был запрограммирован так, что через некоторое время переставал кидать мяч обратно. Игрок больше не получал мяч, и лишился взаимодействия с партнером. И тогда в его мозге активировались те же участки, что и при физической боли.

Вывод очевиден: мозг хочет, чтобы вы были счастливы. Он хочет, чтобы вы встречались с людьми. Вам от этого хорошо. А когда этого не происходит, вы испытываете боль – в буквальном смысле. Возможно, вы не виноваты в том, что в нашем новом глянцевом мире ваша способность поддерживать общение, наполненное смыслом, снижена. Однако вы можете все изменить.

Как сказал основатель современной психологии Уильям Джеймс: «Величайшее открытие моего поколения заключается в том, что человек способен изменить свою жизнь, всего лишь изменив точку зрения».

Пора перевести взгляд с социальных заменителей на реальный мир. Потому что вы достойны отношений, в которых можете быть собой, без грима и совсем не идеальными, но все равно удивительными и неповторимыми. Во всех сферах жизни. Даже Google – компания, косвенно виновная в ухудшении нашей способности общаться, – пришла к выводу, что человек не становится супер-продуктивным, пока не почувствует себя достаточно уверенно в социуме и не перестанет бояться провала перед коллегами. С Google солидарна Эми Эдмондсон из Гарвардской школы бизнеса, которая долгое время изучала связь между продуктивностью и уровнем уверенности человека в обществе, и пришла к аналогичным выводам. Но Google потребовалось пять лет, тьма ученых и куча денег, чтобы понять очевидное.

Обладая шестым чувством, вы не просто сделаете свои встречи с другими людьми наполненными смыслом, вдохновляющими и продуктивными. У вас появится свобода помогать другим. Ведь люди вокруг вас тоже живут в неведении. Так почему бы легонько и дружелюбно не подтолкнуть их на путь улучшения навыков общения? Они будут вам благодарны. Как говорит Эпли, никто не машет первым, но все машут в ответ. С шестым чувством вы можете сделать так, чтобы все хотели вам помахать.

* * *

Итак, с чего начнем? Например, с того, от чего в первую очередь зависит, получится ли встреча замечательной или станет полным провалом, и вообще – состоится ли. Я имею в виду способность понимать язык тела. Знания об этом невербальном способе общения важны для вашего зарождающегося шестого чувства.

Улавливая и расшифровывая сигналы в выражениях лиц и движениях других людей, вы получаете доступ к бесценной информации об их мыслях, и нередко еще до того, как начнете разговор. Прежде чем узнать, как вести осмысленный диалог с помощью слов, мы исследуем то, что сообщаем окружающим с помощью языка тела. Об этом мы и поговорим в следующей главе.

Поехали!





2. Потяните меня за палец

Невербальная риторика

Мы общаемся все время

...само молчанье их было красноречиво, выражение лиц заменяло слова.⁹

Уильям Шекспир

Речь без слов, о которой говорит Шекспир, мы ведем постоянно. Даже когда вы смотрите в пол, пытаясь что-то скрыть, или почесываете спину, вы общаетесь с окружающими. И независимо от того, намеренно вы это делаете или нет, они увидят в этом смысл.

Когда у вас действительно интересная беседа, а не скучная болтовня, в ней всегда будут проявляться эмоции. Это хорошо. Ведь какой бы интересной не казалась тема, по-настоящему вовлеченными в разговор нас делают именно эмоции. Когда они проявляются, вы понимаете, что происходит общение. Во время важных разговоров эмоции выражаются сильнее, но они сопровождают и повседневные беседы.

Решающую роль играет способность понимать настроения собеседника. Отчасти чтобы понимать, что он пытается до вас донести. Отчасти, чтобы сделать разговор как можно более глубоким и живым. Если вам повезло с собеседником, то эти эмоции получают и словесное выражение. Но в большинстве разговоров эмоции выражаются главным образом через язык тела. Способность понимать это дает вам большое преимущество. Вы также можете использовать язык тела, чтобы сделать диалог веселее и усилить у собеседника желание вас слушать.

Интересно, что невербальная коммуникация происходит неосознанно. К тому же ее трудно контролировать, даже если попытаться. Однако мы все-таки ее понимаем. По-видимому, есть какие-то основные сигналы, которые мы почти всегда улавливаем (это заметил профессор Алекс Пентланд). Другие типы сигналов – например, мелкие жесты или изменения в выражении лица мы полностью упускаем, хотя они важны, когда нужно понять, не потерял ли собеседник интерес, не пытается ли он скрыть от нас какую-то эмоцию.

Профессор Алекс Пентланд из лаборатории Human Dynamics Массачусетского технологического института – один из ведущих мировых экспертов в области управления организациями и информацией. Он обнаружил, что инвесторы более правильно оценивают перспективы предприятия, если имеют возможность встретиться с его руководителем, чем тогда, когда ограничиваются только чтением документов. Но инвесторы не просто давали более верные оценки – их оценки были *другими*. Инвесторы, ознакомившиеся только с документами, выбирали совершенно другие компании для инвестиций, в отличие от тех, кто встречался с «лицом компании». И выбор последних всегда был более удачным. Дело было в том, что при личной встрече происходит обмен невербальной информацией, которая, по мнению Пентланда, играет решающую роль в оценке предприятия.

К сожалению, мы часто избегаем невербальной коммуникации именно тогда, когда она больше всего необходима. Мы чувствуем, что разговор окажется неприятным, и стараемся избежать встречи. Используем самую непрямую из доступных нам форм коммуникации и расстаемся с партнером, отправив ему смс. Очевидно, что сообщение менее чревато прямым кон-

⁹ «Зимняя сказка», Акт V, сцена II. Перевод П. Гнедича.

флиртом, чем разговор, но оно безлично, а потому гораздо более болезненно для адресата. Адам Джойнсон из Института образовательных технологий в Великобритании обнаружил, что когда участникам теста приходилось вступать в коммуникацию, связанную с риском, – например, пригласить кого-то на свидание или попросить повышения зарплаты, – они предпочитали электронную почту, а не прямой разговор. По мнению Джойнсона, интернет дает более сильное чувство контроля при сложных переговорах. Но контроль, который вы получаете, общаясь подобным образом, распространяется только на ваши эмоции. Вы не проявляете свои нежелательные эмоции, потому что находитесь не в эпицентре событий. Вы защищены и от чужих эмоций, которые могут вызвать у вас неприятные чувства. Но вот контроль над тем, что вы хотите донести, и тем, как это будет воспринято, вы теряете. Вам не хватает невербальной обратной связи от собеседника, и вы не знаете, как он воспринял ваше сообщение, понял или нет, что вы имели в виду. Вы недополучаете ценную информацию, которая помогла бы понять, что нужно уточнить или объяснить, чтобы сообщение дошло до адресата неискаженным. Вы опираетесь только на то, что вам написали в ответ. И как вы узнаете из главы 6, толковать написанное, читать между строк вы умеете хуже, чем думаете. Даже если фактическое содержание кажется предельно ясным, у отправителя и адресата могут быть разные эмоциональные ассоциации с используемыми словами, в это приводит к тому, что они понимают сообщение совершенно по-разному.

Избегая прямой коммуникации, вы отвыкаете получать негативную обратную связь и упускаете отличную возможность натренировать свое шестое чувство для сложных бесед. Если вы, как и большинство, предпочитаете отправить смс или электронное письмо, а не позвонить или встретиться, то вы теряете такую возможность. Вероятно, вы к тому же лишились и возможности узнать новые, неожиданные способы выхода из конфликтных ситуаций, которые помогли бы вам достичь поставленных целей, потому что не участвовали в сложной, но необходимой невербальной коммуникации. Вы никогда не узнаете, к чему привели бы эти встречи. Но, изменив свое поведение уже сейчас, вы можете сделать так, что в дальнейшем все будет иначе.

Я не упрекаю вас за то, что вы до сих пор не задумывались о важности невербального языка. Несомненно, язык тела, как метод коммуникации, существует с момента появления человечества. Первые 150 тысяч лет мы жили, совершая *пробы и ошибки*. Но чем более сложный мир мы создавали, тем меньше нам хватало нашего бормотания. Лишь в 1967 году кто-то всерьез начал каталогизировать поведение человека, и в результате на свет появилась книга «Голая обезьяна» зоолога и этолога Десмонда Морриса. Только сейчас, только в последние полвека исследователи начали изучать невербальный язык, который мы используем уже 150 тысяч лет. И только сейчас мы начинаем понимать, насколько он важен.

У эмоций есть звук

Ваш голос тоже часть невербальной коммуникации. То, как звучит ваш голос, нередко гораздо важнее того, что вы говорите. Невербальная коммуникация бывает удивительно важной. Малейшие изменения, например, почти незаметная смена интонации, содержат в себе важную информацию, которую мы улавливаем и которая оказывает на нас влияние. В университете Вюрцбурга провели интересный эксперимент. Участникам давали прослушать скучнейший материал – немецкий перевод текста, написанного британским философом Дэвидом Юмом. Текст читали в двух версиях – более веселым и более грустным голосом, но разница была едва заметной, так что почувствовать разницу, если то о ней не знал заранее, было невозможно.

Эмоциональная окраска голосов были едва выражена, но все равно повлияла на участников. Прослушав запись, они оценивали свои ощущения, так же, как делали до прослушивания. И знаете, что получилось? Те, кто слушал более радостный голос, сами стали радостнее. А те, кто слушал грустный голос, почувствовали себя немного грустнее, чем раньше. Хотя они указали, что не заметили, когда их настроение изменилось. Так же обстоят дела с нашими повседневными ощущениями или эмоциями. Мы не знаем, чем они вызваны, просто вдруг чувствуем себя так или иначе, хотя всегда понимаем причину обуревающих нас *сильных* чувств. Эксперимент в Вюрцбурге показывает, что ваше окружение наполнено невербальными (пусть и озвученными) событиями, влияющими на ваши эмоции. Это может быть, например, звук голоса вашего телефонного собеседника.

Если хотите узнать, как человек относится к тому, о чем говорит, вы можете определить это по его голосу. И это не высшая математика:

ГОЛОС	ВЕРОЯТНАЯ ЭМОЦИЯ/ЗНАЧЕНИЕ
Монотонный	Скука
Медленный темп, низкий тон	Подавленность
Звонкий, динамичный	Воодушевление
Повышающийся тон	Удивление
Отрывистая мнера речи	Защита
Высокий тон, растянутые слова	Сомнение

Если хотите, чтобы вас воспринимали всерьез, ваш голос должен быть спокойным и размеренным. Попробуйте сказать что-нибудь серьезное нараспев или еще хуже – тихим монотонным голосом, глядя при этом в пол, и вы поймете, о чем я.

Если вас захлестывают эмоции, вы не сможете говорить спокойно и уверенно. Поэтому хорошо бы выразить эмоции заранее, до того, как вы отправитесь на встречу или примете участие в эмоциональном разговоре. Побарабаньте в стену или расскажите хорошему другу, который не имеет отношения к происходящему, о том, как расстроены. *Сначала* выплесните эмоции. Разговаривайте *потом*. Тогда будет легче сохранять спокойствие и в аргументах, и в голосе.

Голосовая риторика

В 2016 году на Политической неделе в Альмедалене¹⁰ я анализировал речь лидера партии для одного шведского новостного сайта и отметил несколько риторических приемов, которые использовались, чтобы повлиять на слушателей, а также моменты, когда инструментом влияния выступал только тон голоса. Вы можете использовать те же хитрости, что и политические лидеры, и таким образом увеличить свои шансы получить желаемое.

Первый прием мы позаимствуем у Юнаса Шестеда из Лево́й партии:

Мелодика шведского языка такова, что проговаривая что-то очевидное для нас, мы постепенно повышаем тон, особенно к концу предложения. Таким образом получается певучий тон. Это происходит само собой. Такая интонация показывает, что вы говорите не о чем-то серьезном или пугающем, а об очевидном, о чем нет нужды спорить. В Альмедалене Юнас Шестед использовал этот бодрый тон, когда утверждал *совсем не очевидные* вещи. Может быть, он всегда так разговаривает. Но независимо от того, делал он это намеренно или нет, при

¹⁰ Каждый год в июле на острове Готланд проводится Политическая неделя Альмедален – представители всех политических партий и движений съезжаются, чтобы провести лекции, выступления и круглые столы на самые важные темы.

помощи этой техники он превращал спорные утверждения в непринужденную констатацию факта. Однако то, что это звучит как нечто *очевидное*, не значит, что это так *на самом деле*.

Певучий голос с бодрой восходящей интонацией сообщает нам: «Это очевидно, идем дальше». Слушатель должен быть крайне внимательным, чтобы усомниться в сказанном. Особенно если такой оратор, как Шестед, тут же переходит к обсуждению следующего вопроса. В результате слушатель воспринимает *подразумеваемое*, как само собой разумеющееся, и уже пытается понять, о чем говорят дальше, вместо того чтобы проанализировать сказанное.

Второй интонационный прием принадлежит Анни Лееф из «Партии Центра», которая сейчас лидирует по уровню доверия. Ее техника объединяет в себе разные интонации и специфическое построение формулировок, позаимствованное из классической риторики. Делая выводы, Анни Лееф делит их на три фразы: первые две содержат информацию, на которую она опирается, а третья является (по ее мнению) логическим следствием первых двух. Две предпосылки, один вывод. Мы устроены так, что нам нравятся группы по три, особенно в речи. В сказках есть три попытки, три тарелки, три кровати и так далее. Поэтому не удивительно, что подобная структура возникает и в риторике:

ПРЕДПОСЫЛКА 1: Уровень знаний девятиклассников резко падает.

ПРЕДПОСЫЛКА 2: В педагогические ВУЗы подают мало заявлений из-за низкого престижа профессии учителя.

ВЫВОД: Мы должны снова сделать профессию учителя привлекательной, чтобы появилось больше квалифицированных специалистов. Так мы поднимем уровень знаний.

Благодаря структуре, это уже звучит довольно убедительно. Но Анни Лееф также использовала разные тональности:

ПЕРВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ОНА ПРОИЗНЕСЛА УВЕРЕННЫМ ГОЛОСОМ.

ВТОРОЕ ЗВУЧАЛО ПРИМЕРНО ТАК ЖЕ ГРОМКО.

А потом произнесла основную часть... довольно... *тихо*.

Иногда голос неожиданно выдает вас. Например, когда вы волнуетесь и начинаете говорить слишком быстро. Если у вас есть такая проблема, используйте следующую уловку. Потренируйтесь снижать скорость речи до 75 % от вашего обычного темпа. Для этого 100 секунд читайте вслух эту (или другую, более интересную) книгу. Используйте таймер в телефоне. Старайтесь удерживать скорость, с которой разговариваете: она обычно быстрее, чем когда читаете. Отметьте, сколько успели прочесть.

Затем снова прочитайте тот же отрывок, но постепенно снижайте темп, пока чтение отрывка не станет занимать 130 секунд. Перед вами не стоит цель говорить, как в замедленной съемке. Делайте паузы и артикулируйте, чтобы ваша речь звучала естественно, несмотря на более медленный темп. Повторяйте, пока не найдете нужный вам темп речи.

Попав в стрессовую ситуацию, следите за тем, как вы говорите, и снижайте темп до уровня, который натренировали раньше. Если вы говорите медленнее, ваша речь звучит спокойно и уверенно, независимо от того, насколько вы нервничаете.

Она проделала подобное несколько раз за время выступления, и не зря. Понижая голос и уменьшая напор после громкого заявления, вы *привлекаете внимание* слушателей. Контраст

заставляет их сосредоточиться. Это указывает и на вашу уверенность, раз вам не нужно выкрикивать свои идеи. Сказанное вами легче усвоить и звучит оно убедительнее. Эта техника настолько эффективна, что таким образом можно высказать практически все, что угодно. Люди будут кивать, когда после громко произнесенных утверждений, тихо выскажете свою идею.

Вспомните ситуацию, когда ваше предложение не получило необходимой поддержки. Вслушайтесь, как бы убедительно оно прозвучало, если бы вы использовали техники Юнаса Шестеда или Анни Лееф¹¹. Возможно, вы расстроитесь, что не знали об этих приемах раньше. Или порадуетесь, что знаете теперь.

Несмотря на то, что вы так много можете сообщить с помощью голоса, все происходит, как в китайской поговорке: «Скажи – и я забуду, покажи – и я запомню».

Исследования мозга показывают, что слух не является одной из главных функций центральной нервной системы. По крайней мере, по сравнению с другими органами чувств. Например, зрение дает вам те впечатления, которые гораздо прочнее откладываются в памяти. Поэтому, чем больше вы *показываете*, тем лучше я запомню вас и ваше послание. Хорошо, что есть языка тела, который вы тоже можете использовать.

Главное

Наибольшее количество нюансов отражается на лице. На лицо мы смотрим в первую очередь, когда человек заходит в помещение. По-видимому, мы обладаем уникальной способностью реагировать на мимику. Когда вы смотрите кому-то в глаза и следите за выражением лица, мозг активирует область под названием *superior temporal sulcus*. Помимо прочего, она помогает отличать речь от шума, повествование от белиберды и субъективную веру от объективной действительности. Лицо – единственный визуальный стимул, активирующий эту область мозга. То есть из всего, что улавливает человеческий глаз, мозг способен выделить именно этот тип воздействия и пропустить полученную информацию дальше – в отдел дешифровки.

Вы можете едва заметно менять выражение лица. Достаточно едва прикрыть глаза, чтобы другой человек понял: вы сомневаетесь в услышанном. Удивительная способность, учитывая, что в лице 42 мышцы. И хотя вы способны выразить семь универсальных чувств (злость, страх, удивление, отвращение, презрение, горе и радость), недавнее исследование психолога Рэйчел И. Джек из Глазго показало, что у вас нет и шести разных выражений лица – по крайней мере, в начале. В момент появления эмоции вам, по словам Джэк, доступны только четыре выражения лица. Например, страх и удивление сначала выглядят одинаково. Первое, что их объединяет, – вы широко раскрываете глаза. Другие мышцы подключаются позже, чтобы показать, какую на самом деле эмоцию вы испытываете.

Рэйчел Джек с коллегами также доказали, что выражения лица *не универсальны*. Сравнив западноевропейскую мимику с восточноазиатской, они выяснили, что восточноазиатская не так экспрессивна. Восточноазиатская мимика в значительной степени опирается на отчетливые движения глаз¹².

¹¹ Прошу учесть, что этот анализ не умаляет достоинств речей Анни Лееф и Юнаса Шестеда. Напротив, я считаю, что важные сообщения достойны хорошей подачи.

¹² Значение «выражение глаз» отражено в восточноазиатских смайлах, где (^.^) означает радостный, а (>.<) – печальный. Если вы читали мангу, то и там видели их: они означают ярко выраженную эмоцию на лице персонажей.

Легче всего в языке тела считываются жесты, используемые символически, то есть те, значение которых закреплено в культуре. Эти жесты стали символами, поскольку имеют специфическое значение, точно так же, как слова. Вот, например, V-образный знак с поднятыми вверх указательным и средним пальцами и ладонью от себя, который со времен Уинстона Черчилля означает победу.

Некоторые жесты, не связанные с культурой, имеют такое ясное значение, что мы реагируем на них так же, как на символы. Например, наклон головы.



«Не, сказал он? А что же ты ответил?!» Даже такой парень, как Джейсон Вурхиз, становится не так страшен, когда наклоняет голову.

Склоненная набок голова при разговоре с кем-то – мощный дружелюбный сигнал. Он означает, что вы слушаете собеседника, вам с ним интересно и комфортно. Есть разные теории, почему мы толкуем этот жест именно так. Одна теория говорит, что вы демонстрируете ухо, показывая, что хотите слушать. Другая – что вы показываете сонную артерию, становитесь уязвимым (и наоборот, когда чувствуете опасность, то «сжеживаетесь», опускаете голову, чтобы спрятать артерию), а сознательная уязвимость сигнализирует о доверии. Не знаю, одна ли из этих теорий верна, или обе. Но исследования показали, что людей, склоняющих голову набок, воспринимают как более надежных и интересных собеседников. Мужчины, которые используют этот жест в разговоре с женщинами, кажутся симпатичнее, а женщины, использующие этот жест, привлекают мужчин. Люди, наклоняющие голову, кажутся более дружелюбными, добрыми и честными.

Мы считаем себя умными, уникальными, достойными внимания, поэтому нам нравятся те, кто оказывает нам заслуженное внимание. Когда придет время передать гены последующим поколениям, ваши шансы на успех значительно возрастут, если вы будете делать это с тем, кто вас любит. Тогда будет меньше проблем. Поэтому логично считать более привлекательными тех, кто проявляет к вам интерес. Наконец, вы очень хотите, чтобы проявляющие к вам интерес были хорошими людьми, поскольку это многое говорит о том, кем вы сами являетесь. Вероятно, причина, по которой вы считаете интересующихся вами людей добрее и умнее других, в том что, если это действительно так, вы и сами предстаёте в лучшем свете.

Помните, что даже если ваша оценка чей-то личности сделана под влиянием бессознательной реакции на какой-то жест, все равно эта оценка будет для вас истинной – вы действительно считаете собеседника дружелюбнее, симпатичнее и интереснее многих других.

Невербальные проявления других людей вызывают у вас неосознанные реакции, влияющие на ваши оценки, которые в свою очередь меняют ваш язык тела, а на него неосознанно реагируют другие, что влияет на *их* оценки. И так далее. Наш мозг и наши тела коммуницируют друг с другом в бесконечном круговороте, но мы редко это замечаем. Невербальные сигналы так важны для нас, что мы видим их везде, даже если их нет. Даже у автомобиля может быть дружелюбная или злобная внешность, потому что у него есть «лицо», с глазами-фарами и ртом-решеткой. И я вообще-то имею в виду не Рори – гоночную тачку. Все это настолько серьезно, что американская автомобильная компания Dodge спроектировала модели (например, Dodge Charger) с привлекательным для покупателя «лицом»¹³. А ведь есть еще Тойота CH-R 2017, больше похожая на атакующего льва, чем на машину.



«Си-и-имба, ты должен занять свое место в круге жизни!» Муфаса, больше известный как Тойота CH-R.

Блеск в глазах

Поэты совершенно правы, бесконечно перечисляя то, что могут выразить глаза. Зеркало души – один из самых мощных инструментов коммуникации. Глаза могут выражать различные эмоции – злость, страсть, горе... Вы также используете их, чтобы следить, понимают ли другие, о чем вы говорите. Собеседник хмурится, потому что не успевает за вами, шурится, сомневаясь в ваших словах, или встречается с вами взглядом, широко раскрыв глаза, и едва заметно кивает, чтобы показать, что понял вас, и вы можете продолжать?

Вы интуитивно знаете, что если собеседник смотрит вам в глаза, когда вы говорите, то это свидетельствует о том, что ему интересно. А если он смотрит куда-то поверх вашего плеча, то это означает прямо противоположное. Считывание таких сигналов помогает вести непринужденный разговор, а также может оказаться важнейшим инструментом на серьезных встречах.

¹³ Привлекательное для покупателя лицо не всегда означает доброе. *Dodge Charger* выглядит разъяренным – видимо, ему хотели придать мужественности, больше подходящей для накачанной тестостероном автомобильной марки Dodge.

К сожалению, мы часто упускаем такие сигналы, ведь на встречу мы теперь обычно берем компьютер или смартфон. Удобно иметь на переговорах доступ к компьютеру – вдруг потребуются какая-то информация, а вы можете тут же найти ее в Google; только что названную цифру бюджета можно сразу сохранить в Excel; можно делать записи с помощью клавиатуры, а не от руки. Но как оценить происходящее, когда вы делаете паузу, чтобы посмотреть, слушают ли вас собравшиеся, и видите головы, склоненные над открытыми ноутбуками? Вы не понимаете, действительно ли вас слушают и понимают, или люди давно отключились и пытаются побить рекорд в *Motherload*.

Как вы наверняка и сами замечали, когда брали на встречу компьютер – даже если вы пытаетесь сосредоточиться, ваш взгляд все равно мечется между экраном и тем, с кем вы разговариваете. Хотя вы понимаете, что для эффективной коммуникации следует уделить все внимание собеседнику. Поэтому некоторые компании теперь запрещают пользоваться гаджетами на собраниях. Но вам не обязательно дожидаться запрета. У вас просто нет на это времени. Примите прямо сейчас решение не брать на встречу компьютер (если только в нем нет острой необходимости). Если нужно что-то записать, поступите так, как поступает все больше людей: купите красивый блокнот и пишите от руки¹⁴. Это и отличное упражнение для развития моторики, а значит хорошая тренировка для мозга, и выглядит более стильно.

Отводя взгляд, старайтесь смотреть в сторону. Взгляд в пол сигнализирует о покорности, застенчивости или смущении. Это не то, что вы хотите показать. Но взгляд вверх воспринимается, как снисходительный, его легко можно истолковать как мысленное сожаление: «Зачем я с тобой разговариваю?». Это тоже не лучший вариант.

Если же вы отводите глаза в сторону, то сообщаете, что находитесь на одном уровне с собеседником, просто вам нужно обдумать сказанное.

Отводите взгляд медленно. Пусть другой человек почувствует, что вы это делаете как бы нехотя. Так вы показываете, что связь между вами важнее, чем мысли, которые вдруг пришли вам в голову.

Разговаривая с тем, кто на вас *не* смотрит, вы тоже начинаете смотреть куда-нибудь в сторону. Но если собеседник смотрит вам в глаза, вам хочется удерживать взгляд, даже если иногда вы его отводите. Зрительный контакт словно притягивает нас. Сознательное сохранение зрительного контакта служит для того, чтобы удержать чужое внимание.

Если хотите полностью завладеть чьим-то вниманием (красотки в кафе или вашей начальницы), следите, чтобы она не начала смотреть на посторонние предметы, потому что тогда она и *думать* будет о другом. В то же время слишком долгий зрительный контакт может показаться навязчивым, если только вы не близкие знакомые. Фокус в том, чтобы чередовать разговор и зрительный контакт. Мы часто его прерываем, как раз тогда, когда собеседник говорит, или когда наступает пауза. Чтобы завоевать собеседника, нужно делать наоборот. Смотрите на него, когда *он* говорит. Смотрите на него и когда он молчит. (Это смелый ход, будьте осторожны, чтобы не доставить другому дискомфорт!). Время от времени отводить взгляд вы можете, только когда говорите сами.

¹⁴ Я бы не хотел совсем лишать вас технологических преимуществ. Есть много распознающих текст программ. Достаточно сфотографировать записи, и вы получите файл на компьютере. А есть блокноты, например, от *Moleskin*, с пометками, облегчающими распознавание рукописного текста в таких программах, как *Evernote*. Но что бы вы ни выбрали, все-таки купите записную книжку.

Небольшое предупреждение: используя зрительный контакт подобным образом, вы повышаете выработку адреналина, окситоцина и других интересных гормонов у другого человека, и это создает между вами крепкую связь. Поэтому используйте эту технику, только если действительно готовы к этому!

Много – это сколько?

Когда вы часто смотрите в глаза, то помогаете другим понять, что уверены в своих словах, а также что вы умный человек, поскольку ваш мыслительный процесс не подвластен отвлекающим факторам.

Так сколько же нужно зрительного контакта, чтобы его было не слишком много и не слишком мало? Эксперимент в Йельском университете показал, что чем дольше участники удерживали зрительный контакт с женщиной, пока рассказывали что-то личное, тем более доверительным и интимным они воспринимали общение. Это происходило независимо от пола участника. При общении с женщиной количество зрительного контакта зависит от цели коммуникации.

Но когда участники говорили о личном, глядя в глаза *мужчине*, то у половины из них результат оказался другим. Участники-мужчины ощущали угрозу, становились агрессивными или думали, что другой мужчина с ними флиртует. Вероятно, это зависит от того, о чем я только что упомянул: зрительный контакт увеличивает выработку адреналина и окситоцина. Сначала включается адреналин, и он может вызвать агрессию между мужчинами. Однако, через некоторое время в кровь выбрасывается «гормон любви» окситоцин, и неуверенные в себе мужчины могут ощущать угрозу уже по другим причинам.

Следовательно для мужчин ответ звучит так: удерживайте зрительный контакт дольше, чем обычно, в том числе с другими мужчинами, но будьте осторожны, чтобы не вызвать непонимание или не дать другому почувствовать угрозу. Разговаривая с женщинами, вы можете себе позволить значительно более длительный зрительный контакт, чем обычно.

Компании по набору персонала часто используют прием, когда на собеседовании вы встречаетесь с двумя людьми, а не с одним. Один человек сосредоточен на вопросах, а другой – на вас. Это не всегда бывает приятно, ведь вы чувствуете, что на вас не просто смотрят, а внимательно за вами наблюдают. (Такую технику используют и при допросах. Тот, кто ведет допрос, сосредоточен на вербальных ответах, а напарник следит за менее заметными сигналами.)

Вы можете использовать этот же прием, но в смягченном варианте, чтобы собеседник почувствовал ваше дополнительное внимание. Нужно только, чтобы в разговоре участвовало несколько человек. В компании вы обычно смотрите на того, кто говорит. Но попробуйте посмотреть на того, кому хотите оказать больше внимания. Взгляд на *него*, в то время как говорит кто-то другой, показывает, что вам интересна именно его реакция. Почитав о собеседованиях в рекрутинговых компаниях и о полицейских допросах, вы узнаете, что не нужно смотреть в упор. Так вы легко смутите человека. Необходим баланс. Один из вариантов – не постоянно смотреть на интересующего вас человека, а смотреть на говорящего, а затем переводить взгляд на другого каждый раз, когда говорящий делает какой-то вывод. Так вы показываете, что вам по-прежнему интересна его реакция, но при этом оставляете ему свободное пространство.

Язык группы

Вы видите группу людей, с которыми хотите поговорить, но опасаетесь помешать им? Обратите внимание на язык тела. Если люди повернуты друг к другу, то это так называемая закрытая группа. Стоять прямо напротив кого-то означает показывать доверие и близость. Если люди стоят именно так, то, скорее всего, обсуждают что-то личное, серьезное и хотят спокойно завершить разговор. Если напротив они стоят наискосок друг от друга, то, вероятно, разговор не такой личный, и они не против новых собеседников.

Правда, бывает трудно увидеть, в какую сторону кто повернут, потому что мы одновременно можем поворачиваться в разные стороны. Если не уверены, посмотрите на лицо, торс и ступни. Вы часто сможете заметить, что два человека стоят лицом друг к другу, но их тела и ступни развернуты наружу. Чем больше частей тела повернуто наружу, тем более открыта группа.

Если компания большая, можете обратить внимание и на ее форму. Это замкнутый круг, подкова или открытая буква «С»? Если есть явный просвет, то это место предназначено для вас или кого-то еще, кто захочет принять участие в разговоре. Попасть в закрытую группу, где все стоят спиной наружу, почти невозможно. Не советую даже пытаться без крайней необходимости. В любом случае эти люди не будут вам рады¹⁵.

Будьте там, где вы находитесь, а не в другом месте

Предположим, вы нашли место в группе или создали собственную, установив контакт с другим человеком. Следующий шаг – это сделать вашу встречу комфортной. И сделать это вы можете благодаря *присутствию*. Всегда важно показать, что вы присутствуете в разговоре. Возможно, вы уже сейчас понимаете, что надо делать. Если я попрошу вас сидеть или стоять так, чтобы показать интерес и присутствие, вы, вероятно, будете знать, как себя вести. А если попрошу изобразить отсутствие интереса, то вы тоже хорошо понимаете, как это выглядит. Проблема не в том, что вы не разбираетесь в сигналах. Проблема в том, что вы забываете их использовать. Давайте сфокусируемся на присутствии, чтобы вы научились лучше его осознавать. Надеюсь, мотивация использовать его у вас тоже вырастет.

Первый шаг для того, чтобы дать собеседнику почувствовать ваше полное присутствие – это правильная позиция. Расстояние до собеседника показывает, насколько вы вовлечены в разговор. Психиатр К. Лассен изучал это явление, интервьюируя людей на разном расстоянии от них. К. Лассен был очень осторожен. Сначала он сидел на расстоянии трех метров. Затем – двух. А в последнем интервью придвинулся так близко, что находился на расстоянии девяти сантиметров от собеседника. Во всех случаях он измерял уровень тревоги участников, наблюдая за их поведением и задавая проверочные вопросы. Как вы уже догадались, К. Лассен заметил, что чем ближе он придвигался к собеседнику, тем беспокойнее тот становился. Средний диаметр «личного пузыря» – около 90 сантиметров, во всяком случае, в западных странах это так. Пока другие держатся от нас на расстоянии 75—100 сантиметров, мы не испытываем дискомфорт. Если собеседник оказывается ближе, то, если речь о незнакомом человеке, мы

¹⁵ Иногда вы можете оказаться в группе, которая вообще-то открыта для других, но из-за внешних обстоятельств стала закрытой. Причиной может быть расположение мебели или то, что кому-то пришлось подвинуться, чтобы оставить свободным проход. Тогда вы сами можете сделать группу более открытой, встав таким образом, чтобы рядом с вами появилось пространство. Не стоит создавать закрытый клуб без необходимости.

начинаем беспокоиться. В то же время, если собеседник находится *слишком* далеко, коммуникация также затруднена.

Причина, почему К. Лассену удалось вызвать у собеседников дискомфорт, хотя он находился за пределами их «личного пузыря», видимо заключается в том, что в беседах он затрагивал личные, болезненные вопросы. По-видимому, чем уязвимее мы оказываемся в присутствии незнакомых людей, тем больше пространства нам требуется.

Если вы разговариваете с кем-то, а он начинает поворачивать ступни (а возможно, и торс) в сторону от вас без какой-либо явной причины, это означает, что человек собирается покинуть беседу. Помогите ему и завершите разговор, до того как возникнет дискомфорт. Если вы не успели все обсудить, можно завершить разговор, назначив другую встречу.

Если вы не можете завершить разговор, например, вам нужно о чем-то договориться, имейте в виду, что с этого момента собеседник уже не будет воспринимать сказанное вами так же хорошо как раньше, он уже начал думать о другом. Следите, чтобы ваши выводы были понятны и говорите кратко. Хорошо, если вы сможете предвосхитить мысли собеседника, о том, сколько продлится ваша беседа, сказав что-то вроде: «Мы скоро закончим, но сначала я хочу убедиться, что мы одинаково понимаем ситуацию». Или: «Я понимаю, что у вас есть другие дела, но сначала нам нужно договориться. Надеюсь, это не займет много времени».

Второй шаг при создании ощущения присутствия связан с вашим *углом* по отношению к собеседнику. При не очень серьезных разговорах мы обычно стоим под углом от 60 до 90 градусов друг к другу. Такое положение дает нам чисто физическое чувство безопасности. Если кто-то вдруг на нас нападет, то сбоку мы защищены. Но это также сигнализирует о том, что нам не очень интересен разговор или мы не очень эмоционально в него включены. Что в некоторых ситуациях совершенно нормально – например, когда мы обсуждаем, британская или американская телеверсия «Холистического детективного агентства Дирка Джентли» лучше. Бывают ситуации, когда мы вынуждены занимать такой угол (или даже стоим плечом к плечу), потому что приходится удерживать внимание на чем-то, что находится перед нами – например, когда мы вместе решаем задачу на доске или смотрим на схему над столом в казино в Вегасе.

Если вы хотите, чтобы собеседник почувствовал ваше полное присутствие, вы должны показать, что сосредоточены только на нем. Для этого нужно повернуться прямо к нему. Ваше правое плечо должно быть напротив его левого плеча. Так вы показываете не только внимание, но и открытость диалогу (если только вы не держите перед собой чашку кофе или подушку на коленях). Наконец, такое положение дает ощущение близости, поскольку вы обнажаете переднюю, самую уязвимую, поверхность тела. Чувство близости может так усилиться, что вам понадобится увеличить дистанцию между вами, если вы не очень хорошо друг друга знаете, чтобы избежать дискомфорта.

Пространство, в котором мы живем, часто не приспособлено для подобного положения собеседников. Дома в гостиной диван и кресла развернуты в одну сторону – например, к телевизору на стене, если вы настолько консервативны, что он у вас есть. На кухне вас разделяет стол. В холле на работе стулья стоят под углом друг к другу.

Но никто не говорит, что так *должно* быть. Передвиньте мебель, если это поможет вам занять удобную позицию. Я все время этим занимаюсь, когда замечаю, что обстановка не идеальна для разговора. Много раз меня спрашивали «да что ты делаешь?», когда я передвигал стул или стол. Я обычно отвечаю что-то вроде: «Стол мешает», и на меня смотрят, как на слегка сумасшедшего или контрол-фрика. Но когда мы потом садимся разговаривать, я всегда заме-

чаю результат. Это видно по глазам. Часто собеседники и сами это подтверждают, удивленно восклицая: «А так гораздо лучше!».

Просто передвинув стул или стол, вы можете изменить начало разговора. Так вы не только обеспечиваете присутствие каждого. Вы демонстрируете, как это для вас важно. А люди это ценят.

Особый случай, когда окружение может мешать разговору: например, когда вы встречаетесь с кем-то за кофе, во время ланча или обеда. Говорят, из всего обмена информацией между людьми 70 % передается за едой или напитками. Стоит об этом задуматься. Когда вы с кем-то встречаетесь в такой ситуации, между вами есть большое препятствие – стол. Это барьер для общения. Постарайтесь, если получится, не оказаться прямо друг напротив друга по разные стороны стола. Если стол круглый, лучше сидеть под углом примерно в 90 градусов друг к другу. Если стол большой, можете даже попробовать сесть с одной стороны, если это удобно. Когда вы сидите на одной стороне стола, создается ощущение большей близости.

Во время еды бывает сложно сидеть рядом, но за кофе вполне возможно, и вы сможете немного увеличить дистанцию и повернуться под углом к собеседнику. Нужно просто набраться смелости. И еще: даже не знаю, сколько удивленных взглядов я ловил, садясь рядом с кем-то, а не напротив. Но у нас всегда получались интересные и личные разговоры.

Еще одна проблема, особенно если вы оказались прямо друг напротив друга, – это то, что ставят на стол. Тарелки, стаканы и прочее становятся барьером для вашей невербальной коммуникации. Поэтому не забывайте отодвигать посуду, как только закончите есть. Отодвиньте тарелку или кружку в сторону, освобождая пространство между вами и показывая, что так вам будет комфортнее общаться. Это интуитивно понятный жест, и ваш собеседник, скорее всего, поступит так же.

Если вам трудно не шевелить руками, можете использовать следующий прием: прижмите большой палец к указательному и среднему и свободно опустите руки вдоль тела. Это не только исключает лишние движения, но и просто удобно.

Третий шаг для создания эффективного присутствия – *избегайте отвлекающих движений и жестов*. Хороший слушатель двигается в гармонии с собеседником, с тем, на кого направлено внимание, демонстрируя интерес и показывая, как ему важно сказанное.

Плохой слушатель двигается, исходя из стимулов, не относящихся к другому человеку. Легко отвлекается и выражает это, когда вертит ручкой, жонглирует ключами, хрустит суставами, меняет положение, скрещивает ноги, качает одной ногой или крутит телефон. Вас может ужасно отвлекать, если тот, кому вы собираетесь объяснить в любви, здоровается с проходящими мимо, начинает готовить, читает книгу или смотрит телевизор. Поэтому сами так не поступайте. Когда разговор для вас действительно важен, не обращайте внимания на щекотку в носу. На то, что чешется ухо или колет ногу. Не вертитесь и не ерзайте. И самое главное, не подносите руки к лицу. Движения рук у лица или рядом с ним могут внушить собеседнику чувство, что вы ему не верите, – даже если это не так.

И если для того чтобы сконцентрироваться, вам нужно убрать отвлекающие элементы, сделайте это ¹⁶.

¹⁶ Я сам не могу не отвлекаться на телевизор. Дело не в том, что я хочу его смотреть, когда со мной кто-то разговаривает. Но если он включен, мое внимание неизбежно привлекает нечто светящееся и мигающее. Это привело к проблемам, когда я съехался с моей девушкой, которая любила включать телевизор фоном, пока занималась чем-то другим. Не знаю, сколько раз она пыталась заговорить со мной о чем-то важном, а я не слышал ни слова, потому что в углу работал телевизор. Я осознавал свою проблему, как и то, что я не мог изменить свое поведение, поскольку просто не справлялся с двумя стимулами одновременно. Так что теперь я предупреждаю: «Ничего, если я выключу телевизор, когда ты со мной говоришь? Или обсудим это потом?» Лучше поговорить позже, но так, чтобы я мог полностью участвовать в разговоре, чем сейчас, когда мы оба раздражены.

Убеждайте с помощью тела

Если вы хотите, чтобы вас воспринимали всерьез, ваш язык тела должен убеждать в том, что вы верите в то, о чем говорите, что вы не сомневаетесь, что ожидаете понимания со стороны собеседника и уважаете того, с кем говорите. В этом нет ничего странного. Представьте себе человека, стоящего буквально в полуметре от вас, который пронзительно кричит, тыкает в вас пальцем и закатывает глаза. Теперь представьте того, кто стоит в метре от вас, не суетится, уверенно и спокойно разговаривает, слегка наклонившись к вам. Кого из них вы примете всерьез? Ну, вы поняли.

Чтобы язык тел был убедительным, повернитесь к собеседнику и стойте на комфортном расстоянии. Выпрямите спину, чтобы не сутулиться. Немного наклонитесь вперед. Поднимите подбородок, чтобы не смотреть вниз. Сохраняйте зрительный контакт и пусть обе ноги стоят на полу, даже если вы сидите. Старайтесь не скрещивать ноги или руки. Глубоко дышите.

Последнее важнее, чем многие думают. Когда у вас в легких слишком мало воздуха, грудная клетка сжимается, и вы выглядите более неуверенно. Кроме того недостаток воздуха приводит к нехватке кислорода в крови, и вы получаете меньше энергии. Нехватка кислорода в течение продолжительного времени может так же вызвать чувство тревоги, а это полная противоположность тому, что вы хотите транслировать собеседнику. Да и вдобавок – вы пробовали говорить, когда в легких слишком мало воздуха? Получалось убедительно? Ну, вот именно.

Правильное положение тела передает правильные сигналы не только собеседнику, но и вам самим. Используя описанную выше технику, вы контролируете уровень адреналина и кортизола (гормонов стресса), меньше нервничаете и говорите убедительнее.

Время от времени кивайте. Кивки играют небольшую, но важную роль в разговоре. Они показывают, что вы поняли сказанное, что вы слушаете и вам любопытно узнать продолжение. Если вы вообще не киваете, собеседнику покажется, что вы не согласны, не понимаете или вам все равно.

Вы можете принять правильную позу, если представите, что через ваше солнечное сплетение к макушке протянута веревка. Это поможет вам поднять голову и выпятить грудь – такую позу мы ассоциируем с силой и уверенностью. Находясь в ней вы действительно начнете так себя ощущать и соответствующе вести, ведь вы только что повысили уровень тестостерона в организме.

Довольно часто мы забываем кивать, а это влияет на то, сколько говорящий захочет рассказать, или кому. Заведите привычку слегка кивать, когда слушаете, – медленно и размеренно. Вы заметите, что это стимулирует собеседника продолжать и возможно, даже рассказать больше, чем он собирался, ведь вы оказались хорошим слушателем.

Другой хороший способ использования едва заметных кивков – когда вы сами задаете вопросы или делаете открытые высказывания, желая получить поддержку. Когда вы говорите «Мы же можем так сделать?» и одновременно незаметно киваете, ваши пожелания будут находить отклик гораздо чаще, чем когда вы вообще не будете двигать головой. (Качая головой из стороны в сторону, вы, напротив, уменьшаете свои шансы). А если у вас получится заставить кивать другого, то он будет убеждать себя сам. Исследование показало, что люди, которых попросили механически кивать, сильнее верили в услышанное, чем те, кто не кивал, независимо от содержания речи – и независимо от причины, по которой они кивали. Так что если вы хотите кого-то в чем-то убедить, то, возможно, будет неплохой идеей включить в меру ритмичную музыку, чтобы люди могли кивать в такт!

Телесное соответствие

Ваши невербальные сигналы должны во всем соответствовать другим вашим посланиям. Как и многое в книге, это вроде бы совершенно очевидно. Но это не так. Наверняка, вы видели людей, который машут руками и кричат: «Да успокойся!!!» Вряд ли такой человек смог бы вас успокоить. Нередко люди улыбаются или нервно смеются, когда говорят о том, как разозлились на какой-то поступок собеседника. В результате получается двойное послание: язык тела противоречит вербальному. Чтобы успокоить кого-то, нужно самому быть спокойным. И, к сожалению, многие даже не осознают, что улыбаются, когда злятся, ведь улыбка часто возникает рефлексивно, чтобы скрыть неприятные эмоции.

Но и с кем вы бы охотнее пошли на свидание? С той, которая хмурит брови, смотрит вниз, скрещивает руки на груди и тихим серьезным голосом говорит: «Было бы здорово сходить куда-нибудь вместе. Если ты свободен в субботу, может, сходим в музей игр в Стокгольме.» Или с той, которая смотрит в глаза, улыбается, слегка касается вашей руки и певучим голосом спрашивает то же самое?

Некоторые жесты могут подорвать вашу уверенность. Если вы используете так называемые *эмпатичные жесты* (не путать с истинной эмпатией), например, хлопаете ладонью по лбу, глубоко вздыхаете, прикрываете рот рукой, реагируя на сказанное, то они могут отвлечь внимание от вашего главного послания. То же происходит с преувеличенными жестами, когда кто-то грозит кулаком или показывает кому-то средний палец.

Напротив, фраза, дополненная правильным жестом, лучше передаст вашу идею. Мой собственный прием, для того чтобы не впадая в крайности выбрать язык тела, соответствующий моему посланию, – представить, что я общаюсь с тем, кто плохо слышит или не очень хорошо понимает язык, на котором я говорю. Поэтому необходимо не только понятно говорить, но и так же ясно изъясняться как жестами, так и мимикой. *Так же* ясно, но не яснее. Не хочу выглядеть по-дурачки. Это основное правило помогает не думать о выборе жестах. Они приходят сами собой.

Несмотря на то, как тщательно вы выбираете слова, именно ваша невербальная риторика (тон голоса, выражение лица, язык тела, зрительный контакт) определяет, насколько серьезно вас воспринимают. Психолог Мел Силберман создал удобный список, который вы (слегка повернув голову) можете использовать, чтобы проверить, нужно ли что-то изменить в вашем поведении. Его вы найдете на следующей странице.

Прикасайтесь правильно

Сейчас мы подходим к моему любимому разделу в области телесной коммуникации. Я люблю его по двум причинам. Во-первых, это настолько тонко, что никто не замечает, что вы делаете, а результат получается очевидный и значимый. Во-вторых, при правильном применении это всегда приносит радость окружающим. К тому же это приятно.

<i>Неуверенный</i>		<i>Уверенный</i>		<i>Агрессивный</i>	
Голос	Слишком мягкий	Голос	Нормальная громкость	Голос	Выше, чем необходимо
	Частые паузы		Плавная непрерывная речь		Быстрая речь
	Зедая вопросы		Утверждаю		Вскрикиваю
Лицо	Краткий зрительный контакт	Лицо	Открытый, прямой зрительный контакт	Лицо	Выпученные глаза
	Напряженное (страх)		Расслабленное, дружелюбное		Напряженное (злость)
	Умняющее выражение		Заинтересованное		Без выражения, «каменное»
Положение	Трогаю, заламываю руки	Положение	Открытые ладони	Положение	Зжатые кулаки
	Руки за спиной или в кармане		Руки вдоль тела		Тычу пальцами
	Вернусь		Расслабленное		Сжатое

Я говорю о прикосновениях.

Тактильный контакт в качестве утешения не уникален только для человека, все млекопитающие его используют. Любая мать заботится о детях – носит на руках, кормит грудью и обнимает. Еще в 1950-х психолог Гарри Харлоу отмечал, что в нас глубоко запрограммирована потребность в прикосновениях. Он обнаружил, что оставленные без внимания дети, искали утешение в пледах, подушках и мягких игрушках. Но когда Г. Харлоу менял мягкие игрушки на куски дерева, дети их отвергали. Причиной могло быть то, что младенцам просто нравится ткань, но Г. Харлоу предпочел более убедительное объяснение: прикосновение к ткани заменяет прикосновение матери. Дети находили утешение в мягкой ткани, когда не имели возможности прикасаться к мягким людям.

Мы испытываем эту потребность в течение всей жизни. Мы используем прикосновения, чтобы искать и давать утешение и поддержку. Мы обнимаемся на похоронах, мы обнимем друга, когда от него ушла девушка. Когда вы кладете кому-то на плечо одну руку, то хотите поддержать человека, когда пожимаете его руку двумя руками – передаете особенно теплое отношение. Физический контакт – важная часть повседневного общения.

Когда мы к кому-то прикасаемся, это означает, что этот кто-то нам нравится. Интересно, что человек не только бессознательно понимает такие сигналы, но и неосознанно на них отвечает. Мы связываем прикосновение с близостью и безопасностью, оно снижает уровень гормонов стресса в организме. Поэтому мы, пусть даже на мгновение, начинаем больше тянуться к человеку, который к нам прикоснулся. Прикосновения располагают нас к созданию близких связей с другими людьми.

Нам нравятся те, кто к нам прикасается¹⁷.

Вы можете использовать прикосновения, чтобы вызывать у других положительные эмоции. И не нужно ждать, пока вы встретите того, кто покажется вам готовым к этому. Если вы делаете все правильно, то не существует человека, к которому вы не смогли бы прикоснуться. Ведь он этого даже не заметит. Есть куча способов прикоснуться к другому человеку, так чтобы это не воспринималось навязчиво или слишком интимно. Просто нужно знать, как часто вы можете коснуться чьей-то спины, плеча, локтя, даже предплечья, так чтобы человек этого не заметил. Хитрость в том, чтобы не привлекать внимание к прикосновению. Касаясь кого-то, не смотрите на ту часть тела, которую трогаете. Но и не смотрите в глаза человеку в момент прикосновения. Это может оказаться чересчур. (Если у вас нет такой цели, конечно. Если есть, то смотрите!) Прикасайтесь к человеку, когда его внимание направлено на что-то

¹⁷ Вот, кстати, почему официанты прикасаются к вам, когда наступает пора платить. Знаменитый эксперимент «Прикосновение Мидаса» (отличное название, правда?) показал, что вы оставите гораздо больше чаевых тому, кто подал счет, слегка прикоснувшись к вашей руке, чем тому, кто этого не сделал.

другое, например, когда он смеется, а вы другой рукой указываете на то, к чему хотели бы привлечь его внимание.

Я поделюсь небольшой историей, чтобы вы поняли, как незаметно происходит эта коммуникация, практически на грани осознанности. Несколько лет назад меня пригласили на телевидение рассказать, о том как с помощью языка тела стать привлекательным для собеседника. В коротком интервью я много говорил о преимуществах прикосновений. Одновременно я старался как можно чаще прикасаться к ведущей. Можно подумать, что мои действия были для нее навязчивы – тема все-таки касалась флирта, я говорил о прикосновениях, и сам же их совершал. Но я понимал, что это не так очевидно. В самом конце интервью я спросил ее, каким ей показалось наше общение. Ведущая сказала, что по ее мнению мы *очень* хорошо провели время. Потом я спросил ее, сколько раз я дотрагивался до нее во время интервью. Она была уверена, что ни разу. На самом деле я дотронулся до нее семь раз. Оператору пришлось показать ей отснятый материал, чтобы она поверила.

Просто чтобы вы знали: я не пытался нагло с ней флиртовать. И я вовсе не виртуоз в незаметных прикосновениях. И не использовал никаких уловок, чтобы отвлечь ее внимание. Но я был уверен, что ее мозг полностью занят содержанием нашего разговора. Когда идет мыслительный процесс, мозгу, по-видимому, не хватает времени доносить до нашего сознания мимолетные сигналы от легких прикосновений. Но наше подсознание их улавливает, и (как могли убедиться телезрители) это сильно влияет на взаимоотношения.

Возможно, что на том интервью мне просто повезло. Однако исследования подтверждают мои выводы. В одном интересном эксперименте с участниками в течение пяти минут дискутировали о разных моральных проблемах. У половины участников состоялся только разговор. В другой половине группы к участникам еще и легкое прикасались, один раз к плечу, два раза – к локтю. Но участники были заняты моральной дилеммой и не замечали прикосновений. По окончании дискуссии, когда испытуемых попросили оценить собеседника, между обеими группами обнаружилось большое расхождение. Те, к кому прикасались, гораздо чаще упоминали чувство сопричастности. Они также больше ощущали симпатию, дружелюбие, доверие и были более расслаблены в разговоре с ведущим. Но не знали почему.

Все это вы теряете каждый раз, когда отказываетесь от тактильного контакта. Как насчет того, чтобы перестать это делать?

Читать других

Считывая язык тела другого человека, вам нужно несколько одинаково заряженных сигналов, прежде чем вы сможете дать точное толкование. Пол Экман, легенда в сфере невербальной коммуникации, писал о том, как важно обнаружить «кластер» тонких сигналов.

Иногда сложно решить, обнять ли человека или пожать руку. В больших городах объятия – более распространенная форма приветствия; некоторые люди любят обниматься в принципе, а другим что-то более интимное, чем рукопожатие уже доставляет дискомфорт. Вот два хороших приема, которые помогут безошибочно выбрать то приветствие, которое предпочитает ваш собеседник.

Пусть выбирают они. Вы подходите к тому, с кем собираетесь поздороваться. До того, как окажетесь достаточно близко для рукопожатия, протяните правую руку как для приветствия, но держите ее на пару сантиметров ниже, чем обычно. Немного поверните кисть вправо, чтобы была видна ладонь. Это двойственный жест, который можно истолковать двумя возможными способами. На секунду остановитесь и понаблюдайте, как другой

подходит к вам. Если он делает шаг вперед, держа обе ладони открытыми, а руки – по бокам, значит, он воспринял ваш жест, как приглашение к объятиям. Тоже шагните вперед и обнимитесь. Если он начинает выдвигать правое плечо вперед, то собирается пожать вашу протянутую руку. Тогда немного поднимите руку и протяните вперед. Как любитель объятий, так и предпочитающий рукопожатие будут уверены, что вы собирались применить именно их любимый способ приветствия.

Попробуйте обе. Эту технику описал тренер по коммуникации Роберт Бададь: Протяните правую руку для рукопожатия и одновременно сделайте движение левой рукой, чтобы положить ее на правое плечо собеседника. Шагните вперед. Предпочитающий объятия чаще всего отпустит вашу руку и обнимет вас, заметив движение вашей руки к плечу. Если это не происходит, продолжайте рукопожатие. Тогда рука на плече просто сделает ваше рукопожатие чуть более личным.

Однако мой опыт показывает, что правая рука легко оказывается зажатой в объятиях, если не успеть убрать ее, из-за чего вы оказываетесь в том, что «Таймс» называет «хип-хоп-объятия». Прекрасно подходит для мужчин, желающих продемонстрировать свою мужественность и ничего более, но, по моему мнению в большинстве ситуаций это неуместно.

Прежде чем вы научитесь различать такие нюансы поведения собеседника, вам может быть проще ориентироваться по более общим показателям, таким как *напряжение* и *расслабление*.

Человек, которому с вами комфортно, расслаблен, он стоит или сидит в удобной позе, не вертит в руках предметы и говорит спокойным голосом. Он тоже будет сокращать дистанцию, подойдет ближе или повернется к вам, или наклонится вперед, если вы сидите.

Человек, которому некомфортно, напряжен и зажат – ходит туда-сюда, прикасается к своему лицу и говорит нервным голосом. Он также стремится увеличить дистанцию, отклоняясь назад, отворачиваясь, отодвигаясь.

Когда вы не уверены, спросите себя, какое чувство в целом вызывает у вас другой человек. Напряженное или расслабленное?

Поскольку наш мозг определяет, насколько человек напряжен или расслаблен, по описанному выше поведению, не подталкивайте других к «неправильному» поведению. Если вы попросите кого-нибудь сесть в кресло, где единственно возможное положение – сидеть, откинувшись назад, то человек мысленно тоже начнет отдаляться. Мозг распознает его собственный язык тела, как сигнал отдаления и начинает генерировать соответствующие мысли. Лучше избегать такой мебели. Как уже говорилось выше, иногда необходимо изменить обстановку, чтобы ваши встречи проходили так, как вам хочется.

Одно из преимуществ обнаружения группы сигналов в том, что вы можете позволить себе пропустить один из них. Вы потеряете немного информации, но если вы наблюдательны, то все равно получите общую картину. Если кто-то закрывает глаза, скрещивает руки и молчит, у него на то может быть много причин. Может быть, собеседник занял оборонительную позицию, потому что ему не нравятся ваши слова. Или он просто задумался. Или ему холодно. Нельзя определить это, взглянув только на руки. Но если еще вы видите нахмуренные брови, сжатые челюсти, поднятые плечи (а в комнате не холодно), то вы с большой вероятностью можете остановиться на первом варианте. Любитель списков Мел Силберман сделал памятку по кластерам, на которые вы можете ориентироваться, чтобы понять чужое настроение.

Как видите, эти кластеры состоят из осознанных сигналов (стучать пальцами), неосознанных (откашливаться) и автоматических, которыми мы не можем управлять, даже если попытаемся (например, краснеть). Наш язык тела использует их все.

Тревога

заламывает руки
переминается с ноги на ногу
моргает
высокий голос
покашливает
крутит предметы в руках

Безразличие

пустой взгляд
рисует (это делают многие, когда слушают, поэтому важно обращать внимание на другие признаки из этой группы)
оглядывается
монотонный голос
постукивает ногами
барабанит пальцами

Интерес

наклоняется вперед
открытые ладони
повторяет жесты говорящего
зрительный контакт
не скрещивает ноги
улыбается

Злоба

краснота кожи
громкий голос
тычет пальцем
тяжелый взгляд
скрещенные руки или ноги
морщит лоб

Внимательность

трогает подбородок
кивает
прижимает палец к губам
смотрит вверх, а ухо повернуто к слушателю

Скрытность

трогает нос или лицо
смотрит в сторону
щурится
закрывает рот рукой
улыбается уголками рта
тихо разговаривает

говорит неразборчиво

Алекс Пентланд выявил в нашей невербальной коммуникации то, что он называет «честными сигналами». Они проявляются автоматически и поэтому довольно точно показывают, как мы относимся к другим. Наблюдая только за этими сигналами, А. Пентланду удавалось предугадать исход любой встречи, начиная от свиданий, заканчивая переговорами о зарплате. Вот его «честные сигналы»:

Влияние. Можете ли вы заставить собеседника перенять вашу манеру речи?

Если другие перенимают ваш стиль разговора, мелодику речи, темп, паузы, это значит, что они открыты вашим предложениям. Люди, которые влияют на других, обычно разговаривают чуть быстрее и лучше владеют ударениями.

Подражание. Обратите внимание, когда мы начинаем использовать чужой язык тела.

Подражая чужому языку тела, мы выражаем эмпатию. А. Пентланд выяснил, что используя подражание во время презентации компании (ведущих презентацию просили использовать язык тела слушателей), можно увеличить вклад инвесторов на 20–30 %.

Активность. Более интенсивные жесты и движения демонстрируют интерес и вовлеченность. Это становится очевидно, если посмотреть, как ведут себя дети, когда радуются. Они буквально не могут стоять на месте. Но и взрослые показывают повышенный интерес, например, к новым друзьям, повышая и количество, и интенсивность движений.

Последовательность. Обратите внимание, соответствует ли ваша манера речи вашим движениям. Человек со спокойной манерой поведения и спокойной речью выглядит сосредоточенным, убедительным, одним словом, как тот, кто точно знает, чего хочет. Несовпадение поведения и речи может возникнуть тогда, когда у вас в голове крутится много мыслей, и вы еще не выработали четкого мнения по какому-либо вопросу.

Если у вас не получается точно истолковать чье-то невербальное поведение, вы всегда можете рассказать, что видите, и попросить собеседника объяснить, что это значит. В этом нет ничего неприличного. Вы просто показываете, что вам важно понять того, с кем вы общаетесь: «Когда я тебя спрашиваю о чем-нибудь, ты часто зеваешь. Ты замечала это? Ты знаешь, почему так происходит?» «Я заметил, что ты начинаешь барабанить пальцами, когда мы об этом говорим. С чем это связано?»

Однако будьте осторожны, формулируя вопрос, поскольку вы, скорее всего, указываете на поведение, неосознаваемое собеседником. А вы ведь не хотите, чтобы человек ушел в оборону. Будьте честны и открыты, но не упрекайте.

В некоторых ситуациях вы таким образом можете показать, что на вас можно повлиять, например, если работаете в службе поддержки и вам нужно прислушиваться к мнению клиентов.

До сих пор мы изучали невербальное поведение – ваше и других людей, а так же то, как мы взаимодействуем друг с другом. Но есть еще одна тема: как почувствовать невербальное поведение других в себе самом. Перечитайте. Как *почувствовать* невербальное поведение других. *В себе самом.* Звучит странно? Может быть. Но вполне научно.

Чужие эмоции в вашем теле

Когда вы что-то делаете, в мозге активируются области, отвечающие за определенное поведение. Когда вы видите, что кто-то другой совершает такое же действие, в вашем мозге активируются те же области. Несмотря на то, что это делаете не вы. Иногда случается, что

вы тоже *совершаете* это действие, автоматически, неосознанно повторяя чужое поведение. Вы улыбаетесь в ответ на улыбку. Люди с развитой способностью к эмпатии часто повторяют действия других.

Но даже если вы скопировали чужое поведение, соответствующие доли в мозге все равно активировались. И это играет важнейшую роль в механизме, помогающем вам понимать других. Себастиан Корб из университета в Висконсине обнаружил способ определить, искренняя улыбка, или нет. Оказалось, это не связано с количеством морщин вокруг глаз улыбающегося человека или с другими похожими факторами, как считалось раньше. Искренние улыбки вызывают у собеседника ответную улыбку. Когда вы видите, что кто-то улыбается искренне, у вас активируются «мышцы улыбки». Но они не активируются от фальшивой улыбки.

Психотерапевт Эрик Хаселтин работает с агрессивными мужчинами и должен быстро определять, с кем имеет дело. Он предлагает следующее упражнение, когда вам нужно понять другого (например, на свидании): расслабьтесь, сделав несколько спокойных вдохов. Представьте, что вы сканируете свое тело. Осознайте свои ощущения в ступнях, щиколотках, бедрах, животе, груди, руках, шее, и лице. Это ваши «стандартные настройки». Продолжайте сканировать, пока не запомните их. Когда вы находитесь в ситуации, в которой важно почувствовать другого, вы можете сделать глубокий вдох и приступить к сканированию себя. Ищите отклонения от «стандартных настроек». Прочувствуйте, что вам говорят эти отклонения. Делая это осознанно, вы активируете свои зеркальные нейроны и таким образом понимаете, какие эмоции у другого человека связаны с отзеркаливанием. Возможно, он испытывает эмоции, которых вы не заметили, потому что просто не хотели, чтобы он это ощущал.

Самое сложное в этой технике – то, что вам во время разговора нужно на несколько секунд сфокусироваться на себе, а не на собеседнике, но Э. Хаселтин уверяет, что вы быстро этому научитесь.

Данный тип активности мозга вызван зеркальными нейронами. Они активируют не только области мозга, отвечающие за управление мышцами, но и области, отвечающие за управление эмоциями. Это означает, что эмпатия, способность чувствовать то, что чувствует другой, – биологическая составляющая мозга. Это вшитый в клетки мозга механизм. Когда вы видите проявление чужих эмоций, в вашем мозге активируются зеркальные нейроны, вызывающие у вас соответствующую эмоцию. К сожалению, такая способность может ослабнуть по многим причинам. К счастью, ее можно натренировать. В шестой главе мы подробнее рассмотрим, как это сделать и почему это важно. Пока достаточно понимать вот что: даже нечто настолько неуловимое, как эмпатия, является частью невербального общения. Наблюдая за поведением других, вы можете понять, что происходит у них внутри.

Иногда вы даже не осознаете, что мозг получил какой-то сигнал, но ваши зеркальные нейроны все равно активируются. Ульф Дибмерг и его коллеги из университета Упсалы показывали участникам радостные и злые лица так быстро, что те не успевали зафиксировать, какое выражение увидели. Но У. Дибмерг отметил, что лицевые мышцы участников все равно активировались и правильно повторяли увиденное. Это означает, что иногда вы владеете знанием о других, о котором даже не подозреваете.

Когда полученная информация подталкивает вас к действию, причину которого вы не понимаете, мы называем это интуицией. Джерард Ходжкинсон, профессор университета в Лидсе (факультет бизнеса) написал в статье о пилоте Формулы 1, который не мог объяснить, почему вдруг резко затормозил перед поворотом во время гонки. Благодаря этому, он смог избежать группового столкновения, которое произошло впереди. И которое он не мог видеть.

Пилот не мог объяснить, почему он почувствовал, что должен остановиться, но это желание вдруг оказалось сильнее, чем желание выиграть. Это прекрасный пример интуиции или случая, который легко объяснить, используя слова «ангел-хранитель» или «провидение». Но причина далека от сверхъестественной. Дж. Ходжкинсон показал пилоту запись события, чтобы тот мог его заново пережить. Тогда пилот заметил, что публика, которая обычно болеет за него, когда он выезжает из-за поворота, смотрела, как замороженная, не на него, а совершенно в другую сторону. В этом и заключалась подсказка. У него не было времени обработать сообщение в сознании, но подсознательно он понял: что-то не так. И это позволило ему затормозить и избежать серьезной аварии.

Вывод: вы можете лучше понять чужие эмоции, сфокусировавшись на ощущениях собственного тела. Ваш социальный мозг развился таким образом, чтобы подавлять определенные эмоции (особенно негативные), связанные с другими людьми. Но концентрируясь не на мыслях, а на том, как себя ведет тело, вы можете обойти препятствия, выставленные мозгом.

Иногда тело оказывается лучшим инструментом для чтения чужих мыслей.

* * *

Надеюсь, вы чувствуете себя хорошо подготовленными для следующего шага. Вы уже заложили основу своего социального шестого чувства, получив бесценные знания о том, что другие люди невербально сообщают вам в ходе коммуникации, которая начинается сразу, как только вы зашли в комнату. Следующий шаг – установить контакт и начать эффективный диалог.

Разговор с незнакомцем: для многих это задача, перед которой они пасуют. Но когда вы начнете использовать то, чему научитесь в следующих главах, вы не только будете вести захватывающие диалоги с кем угодно – другие сами захотят с *вами* поговорить.



3. Прикасаться к другим

Забывтое искусство диалога

Действительно ли вам нужны другие люди?

Аплодисменты даже одного человека имеют значение.
Спенсер Джонсон

Это моя восьмая книга о поведении человека. Кто-то наверняка спросит, почему я трачу так много времени, пытаюсь научить тому, как лучше всего общаться. Если наш мозг уже запрограммирован для этого, так, может, он сам справится? А что касается эмпатии и содержательных разговоров, кто сказал, что мы должны идеально ладить с другими, если мы и так общаемся, достаточно эффективно удовлетворяя наши базовые потребности? Ведь не обязательно становиться лучшим другом кассира, чтобы купить в магазине еду, не так ли?

Возможно, вы правы. И выживете, независимо от того, будете ли полностью вовлечены в разговор, или нет. Но вовлеченность в интересный разговор напрямую связана с уровнем счастья. Исследование в университете Аризоны показало, что счастливые люди в два раза чаще участвовали в разговорах на такие глубокие темы, как любовь, религия и политика, и в три раза реже разговаривали ни о чем (например, сплетничали, или говорили о погоде), чем несчастливые. Содержательные разговоры необходимы для вашего благополучия.

Установить контакт

Как же тогда действовать, чтобы больше общаться на сложные и важные темы? Одной из причин, почему наши разговоры оказываются поверхностными и неинтересными, является то, как мы их начинаем. Заводя разговор, мы предпочитаем использовать готовые шаблоны: «Как дела? Рад тебя видеть! Все хорошо?». В самих по себе в этих вопросах нет ничего страшного¹⁸. Но подобных фраз недостаточно, чтобы завязать интересный и обогащающий разговор. Другой человек отвечает «нормальноаутебя» и разговор заканчивается, не успев начаться.

Одной из стратегий могло бы стать ожидание, что разговор начнет кто-то другой, и вам не придется это делать. Проблема в том, что большинство людей думают точно так же. Люди реагируют, а не действуют. Они ждут, что кто-то первым установит зрительный контакт, первым заговорит, первым пригласит их куда-нибудь. Заканчивается это всеобщей растерянностью и вечным вопросом: «Почему никто не умеет общаться?»

¹⁸ Они даже могут приводить к неожиданным ответам. Однажды я поздоровался с одним политиком в метро, произнеся стандартное: «О, здравствуйте! У вас все в порядке?» Но в ответ я услышал не вежливую отговорку, как ожидал. Он сказал: «Не все, так редко бывает. На работе очень хорошо: мы недавно запустили новый международный проект, и я принимаю в нем самое деятельное участие. Но в семье все гораздо сложнее, младший ребенок давно болеет, а теперь еще начались проблемы в отношениях. Из-за этого у меня возникают смешанные чувства вины и неполноценности». Его ответ продемонстрировал похвальное нежелание разговаривать ни о чем. И я усвоил урок: избегать общих вопросов наподобие «все в порядке?».

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.