

Точнее, чем детектор лжи!

Я ВИЖУ, О ЧЁМ ВЫ ДУМАЕТЕ



Практическое руководство
по невербальному общению
от бывшего агента ФБР

ДЖО НАВАРРО

в соавторстве с доктором психологии Марином Карансом

Точнее, чем детектор лжи!

Я вижу, о чём вы думаете



Практическое руководство
по невербальному общению
от бывшего агента ФБР



ДЖО НАВАРРО

в соавторстве с доктором психологии Марвинем Карлинсом

Джо Наварро, Марвин Карлинс

Я вижу, о чём вы думаете

Моей бабушке Аделине, чьи добрые
морщинистые руки любовно вылепили из
мальчика мужчину.

Джо Наварро

*Моей жене Эдит, которая подарила мне
свою любовь и показала, что значит быть
заботливым человеком.*

Марвин Карлинс

Предисловие

Я вижу, о чём вы думаете

Марвин Карлинс, психолог

Мужчина сидел за столом напротив агента ФБР и терпеливо, тщательно подбирая слова, отвечал на вопросы. В деле об убийстве он не считался главным подозреваемым. Его алиби было правдоподобным, ответы звучали искренне, однако агент не торопился завершить допрос. С согласия подозреваемого ему была задана серия вопросов об оружии убийства:

«Если бы это преступление пришлось совершить вам, вы предпочли бы воспользоваться пистолетом?»

«Если бы это преступление пришлось совершить вам, вы предпочли бы воспользоваться перочинным ножом?»

«Если бы это преступление пришлось совершить вам, вы предпочли бы воспользоваться ножом для колки льда?»

«Если бы это преступление пришлось совершить вам, вы предпочли бы воспользоваться молотком?»

Один из перечисленных предметов, нож для колки льда, действительно был использован для совершения данного преступления, но эту информацию пока скрывали от общественности. Поэтому только убийца мог знать, какой из предметов стал орудием преступления. Перечисляя их по списку, агент ФБР пристально наблюдал за подозреваемым. Когда очередь дошла до ножа для колки льда, веки мужчины тяжело опустились на глаза и не поднимались, пока не был назван следующий предмет. Агент сразу же понял, что означало такое поведение век, и с этого момента «второстепенный» подозреваемый стал главным объектом расследования. Через какое-то время он сознался в совершении преступления.

Еще одна победа в послужном списке Джо Наварро, замечательного человека, на чьем счету за двадцать пять лет блестящей карьеры в ФБР, помимо этого убийцы, были десятки других

разоблаченных преступников, включая матерых шпионов. Как ему удавалось выводить их на чистую воду? Если вы спросите об этом его самого, он откровенно признается: «Просто я умею читать людей».

Дело в том, что Джо посвятил всю свою профессиональную жизнь исследованию, развитию и применению науки о невербальных, то есть неречевых, средствах коммуникации. Все эти средства — выражения лица, жесты и физические движения (кинесика), положение тела (проксемика), прикосновения (хептика) и даже одежда — помогают понять, что люди думают, как они намереваются поступить и насколько их слова соответствуют истине. Это плохая новость для уголовников, террористов и шпионов, которым никакие ухищрения не помогают скрыть от его внимательного взгляда выразительные невербальные сигналы их тела («эмблемы»), раскрывающие их мысли и намерения.

С другой стороны, это очень хорошая новость для вас, дорогие читатели, потому что Джо охотно поделится с вами своими познаниями в области невербалики, которые помогли ему стать выдающимся «охотником за шпионами», «живым детектором лжи» и инструктором Академии ФБР. Он сделает это для того, чтобы вы могли лучше понимать чувства, мысли и намерения тех, кто вас окружает. В своей замечательной книге Джо научит вас, как следует вести наблюдение, распознавать и расшифровывать элементы невербального поведения людей, чтобы вы смогли успешнее с ними взаимодействовать. Одинаково полезные в профессиональной, общественной и личной жизни, эти знания значительно обогатят вашу жизнь и сделают ее более интересной.

Еще каких-нибудь пятнадцать лет назад научное сообщество встретило бы в штыки многое из того, о чем Джо рассказывает в этой своей книге. Лишь самые последние достижения технологии сканирования мозга и функциональной нейровизуализации смогли подтвердить достоверность описанных им форм поведения. Использование последних открытий в психологии, нейробиологии, медицине, социологии, криминологии, теории передачи информации и антропологии плюс четвертьвековой опыт применения науки о невербальной коммуникации в профессиональной деятельности специального агента ФБР — все это делает Джо идеальным наставником для каждого, кто желает преуспеть в овладении

секретами невербальной коммуникации. Его компетентность и квалификация признаны во всем мире. Помимо регулярных выступлений в популярных программах ведущих телевизионных каналов, он продолжает проводить семинары по невербальной коммуникации для сотрудников ФБР, ЦРУ и других ведомств разведывательного сообщества США. К его услугам консультанта прибегают банки, страховые компании и крупные юридические фирмы Соединенных Штатов и других стран. Кроме того, Джо преподает в Университете Сент-Лео во Флориде и во многих медицинских школах Америки, где его уникальная способность разбираться в тонкостях невербальной коммуникации востребована благодарной аудиторией, в том числе многими врачами, готовыми применять новые, нетрадиционные методы быстрой и точной диагностики пациентов. Сочетание академических знаний, профессионального опыта и искусного умения анализировать сигналы невербальной коммуникации в реальных критических ситуациях ставит Джо в ряд самых выдающихся экспертов в этой области, в чем вам и предстоит убедиться, прочитав данную книгу.

Совместная работа с Джо, посещение его семинаров и опыт применения его идей в моей собственной жизни позволяют мне с полной уверенностью утверждать, что изложенные на этих страницах материалы знаменуют огромный шаг вперед в нашем понимании сути невербальной коммуникации. Я говорю это как профессиональный психолог, который согласился принять участие в работе над этой книгой только потому, что меня заинтриговала смелая попытка Джо использовать научные знания о средствах невербальной коммуникации для достижения профессиональных целей и успехов в личной жизни.

Кроме того, на меня произвел сильное впечатление его обоснованный и осмотрительный подход к теме. Например, когда Джо говорит о том, что наблюдение за невербальными сигналами позволяет «правильно прочитать» многие модели поведения, он не забывает предупредить, что использование языка тела для распознавания обмана — особенно трудная и сложная задача. Этот исключительно важный момент, который редко принимают во внимание неспециалисты и работники правоохранительных органов, напоминает о необходимости очень хорошо подумать, прежде чем выносить

суждение о честности или нечестности человека на основании его невербального поведения.

В отличие от многих других книг о невербальном поведении, основанных на личных мнениях и умозрительных рассуждениях, представленная здесь информация опирается на научные факты и проверенные на практике выводы. Кроме того, особое внимание в книге уделено аспекту, который часто игнорируют другие авторы, и подробно рассказано о том, какую исключительно важную роль в невербальном поведении человека играет лимбическая система мозга и как важно учитывать эту роль для правильного понимания и эффективного использования знаковых невербальных сигналов.

Молчаливый язык тела ждет желающих им овладеть. Если к изучению сигналов невербального поведения вас подтолкнуло стремление подняться по служебной лестнице или просто желание наладить хорошие отношения с друзьями и родственниками, тогда эта книга как раз для вас. Если вы захотите достичь профессионального уровня, то от вас потребуются тщательное изучение всех последующих глав плюс готовность потратить довольно много времени и энергии на освоение и применение предлагаемых методов в повседневной жизни.

Умение читать людей как открытую книгу — распознавать, расшифровывать и использовать сигналы невербального поведения, чтобы предугадывать действия людей, — это задача, достойная приложенных усилий, решение которой сторицей вознаградит вас. Поэтому твердо упритесь ногами в пол, переверните страницу и приготовьтесь к изучению и наблюдению за самыми важными сигналами невербального поведения, о которых будет рассказывать вам Джо. Пройдет совсем немного времени, и вы сможете с первого взгляда определять, что говорит вам тело каждого человека.

Выражение признательности

Когда я взялся за составление предварительных набросков для этой книги, то вскоре понял, что работаю над этим проектом уже давно, и началась она не с интереса к литературе по невербальному поведению, не с изучения этой темы в университете и не с моего прихода в ФБР. На самом деле она началась в кругу моей семьи, на много лет раньше.

Умению читать других людей меня обучали мои родители, Альберт и Мариана Лопес, и моя бабушка, Аделина Паньягуа Эспино. Каждый из них, руководствуясь собственным жизненным опытом, передавал мне какие-то специфические знания о значении и силе средств невербальной коммуникации. От своей матери я узнал, что невербальное поведение оказывает неоценимую помощь в общении с другими людьми. Одно неуловимое движение, учила она меня, способно лучше всяких слов разрядить напряженную обстановку или помочь кому-то почувствовать себя комфортно в незнакомом окружении — сама она умеет делать это с поразительным искусством и легкостью. От отца я узнал о невероятной силе экспрессивности. Этот человек только своим взглядом способен сказать больше, чем можно выразить словами, и одним видом вызвать уважение. А от своей бабушки, которой посвящается эта книга, я узнал, что самые простые действия могут иметь огромное значение: улыбка, наклон головы, нежное прикосновение в нужный момент могут облегчить душу и даже исцелить рану. Этому они учили меня каждый день, прививая склонность к внимательному наблюдению за окружающим миром. Знаниями, полученными от них и многих других людей, я поделюсь с вами на страницах этой книги.

В Университете Бригэма Янга мне передавали свои обширные познания в области полицейской работы и наблюдения за преступниками такие блестящие преподаватели, как Уэсли Шервуд, Ричард Таунсенд и декан Клайв Уинн II. Позднее, когда я стал агентом ФБР, познакомиться с тончайшими нюансами поведения контрразведчиков и шпионов мне помогали такие легендарные личности, как Даг Грегори, Том Райли, Джулиан «Джей» Кернер, д-р Ричард Олт и Дэвид Мейджор. Им я благодарен за то, что помогли мне

отшлифовать навыки наблюдения за людьми. Искренние слова признательности я адресую д-ру Джону Шэверу, бывшему агенту ФБР и своему коллеге по элитной кафедре поведенческого анализа в Академии ФБР, который пробудил во мне желание писать и позволил выступить соавтором многих его публикаций. Самую теплую благодарность выражаю Марку Ризеру, вместе с которым мы много лет ловили шпионов. Благодарю за поддержку и всех других моих многочисленных коллег из отдела национальной безопасности.

ФБР всегда старалось подбирать для нас самых лучших наставников, и благодаря этому у меня была возможность знакомиться с последними открытиями в области невербальной коммуникации непосредственно на лекциях таких выдающихся экспертов, как Джо Кулис, Пол Экман, Морин О'Салливэн, Марк Франк, Белла ДеПауло, Алдерт Врий, Рейд Мелой и Джуди Бургун. Я подружился со многими специалистами в этой области, включая Дэвида Гивенса, который возглавляет Центр невербальных исследований в городе Спокан, штат Вашингтон, и чьи советы и предостережения я принимаю близко к сердцу. Их исследования и публикации обогатили мою жизнь, и в этой книге я часто ссылаюсь на этих и других выдающихся людей, таких как Десмонд Моррис, Эдвард Холл и Чарлз Дарвин, который положил начало этой науке своей замечательной работой «О выражении эмоций у человека и животных».

Помимо этих людей, которые обеспечивали научную основу данного проекта, другие тоже вносили в его реализацию неоценимый вклад, и я хочу поблагодарить каждого из них в отдельности. Огромное спасибо прирожденному исследователю и моей доброй приятельнице, Элизабет Ли Бэррон, из Университета Тампы. Такой же признательности заслуживают д-р Фил Куинн из Университета Тампы и профессор Барри Гловерт из Университета Сент-Лео за многолетнюю дружбу и постоянную готовность помочь с согласованием моего напряженного графика поездок.

Эта книга не получилась бы такой убедительной без фотографий, за которые я хочу поблагодарить известного фотомастера Марка Вемпла. Огромное спасибо Эшли Касл, моей помощнице по административной части, которая в ответ на вопрос, не согласится ли она изобразить нужные выражения лица для этой книги, просто

сказала: «Конечно, почему нет?» Все вы отличные ребята. Спасибо также художнику из Тампы, Дэвиду Андраде, за его рисунки.

Высшей похвалы заслуживает Мэттью Бенджамин, мой редактор в издательстве «HarperCollins», истинный джентльмен, мастер своего дела и человек неистощимого терпения. Спасибо главному редактору, Тони Скьярра, который так старательно доводил этот проект до ума. Мэттью и Тони работают с замечательной командой, куда входит литературный редактор, Паула Купер, которую я тоже никогда не устану благодарить. И, как всегда, выражаю самую глубокую признательность д-ру Марвину Карлинсу — за то, что в очередной раз он придал совершенную форму моим идеям, и за теплые слова, сказанные им в предисловии к моей книге.

Огромное спасибо замечательной женщине, д-ру Элизабет Мюррэй, которая нашла в своем плотном графике лекций время на редактирование первых набросков этой рукописи и поделилась своими богатыми познаниями в области изучения человеческого тела.

Всем членам моей семьи — близким и дальним родственникам — спасибо за то, что с пониманием отнеслись к тому, что я сидел над этой книгой, вместо того чтобы проводить время с вами. Muito obrigado тебе, мой любимый сын Люка. Спасибо и тебе, моя дорогая дочурка Стефани.

Всем тем, что эти люди вложили в меня как в автора этой книги, их знаниями и советами, большими и маленькими, я делюсь с вами. Я писал свою книгу, понимая, что многие из вас станут использовать эту информацию в своей повседневной жизни, и поэтому приложил все усилия, чтобы представить как научную, так и практическую информацию с максимальной точностью и ясностью. Если в этой книге есть какие-то ошибки, то все они целиком и полностью на моей, и только на моей совести.

Древние римляне говорили: «Тот, кто учит, учится сам». Примерно то же можно сказать о работе над книгой: это процесс углубленного изучения избранной темы, в результате которого сам автор начинает лучше в ней разбираться. Надеюсь, эта книга поможет и вам разобраться в тонкостях общения без слов и, когда вы научитесь понимать, что говорит каждое тело, ваша жизнь, так же как моя, станет намного богаче.

Джо Наварро Тампа,
штат Флорида
Август 2007 года

Глава первая

Овладевайте секретами невербальной коммуникации

Каждый раз, когда я обучаю людей языку тела, мне обязательно задают вопрос: «Джо, что побудило вас заняться изучением невербального поведения?» Скажу честно, я не мечтал об этом с детства и никакого особенного интереса к этой теме никогда не испытывал. Все обстояло гораздо прозаичнее. Это был интерес, вызванный необходимостью успешно приспособиться к совершенно новому образу жизни. Мне было восемь лет, когда мою семью выслали с Кубы, и родители привезли меня в Америку. Это произошло через пару месяцев после инцидента в заливе Свиней, и они были уверены, что пробудут в изгнании совсем недолго.

Не зная почти ни слова по-английски, я действовал так же, как тысячи других кубинских иммигрантов. Я быстро уяснил, что в школе влиться в коллектив новых одноклассников смогу только в том случае, если научусь понимать и использовать другой язык, на котором говорили все вокруг, язык невербального поведения. Оказалось, что этот язык можно воспринимать непосредственно, не теряя времени на перевод незнакомых слов. Для этого требовалось лишь немного воображения, чтобы представить человеческое тело чем-то вроде рекламного щита или доски с объявлениями о том, что человек думает. Эти объявления были составлены на простом и понятном языке жестов, выражений лица или физических движений. Со временем я, конечно, выучил английский, даже подзабыв родной испанский, но умение пользоваться невербальным языком осталось навсегда. Другими словами, еще в раннем детстве я убедился в том, что знание невербального языка способно выручить меня в любой ситуации.

Язык тела помогал мне расшифровывать сообщения, которые пытались мне передать одноклассники и учителя, и определять, как они ко мне относились. С первых дней я заметил, что при моем первом

появлении в классе ученики или учителя, которые испытывали ко мне искреннюю симпатию, поднимали (выгибали дугой) брови. В отличие от них те, кто не был настроен ко мне слишком дружелюбно, при встрече со мной слегка прищуривали глаза — увидев раз такую реакцию, не забудешь никогда. Так же как многие другие иммигранты, я использовал невербальную информацию, чтобы быстро оценивать людей, заводить друзей, преодолевать трудности языкового барьера, избегать врагов и укреплять здоровые взаимоотношения. Много лет спустя, когда я стал специальным агентом Федерального бюро расследований (ФБР), те же самые элементы невербального поведения глаз неоднократно помогали мне раскрывать преступления.

Все мои знания, накопленные в процессе воспитания, образования и профессиональной подготовки, я хочу передать вам, чтобы научить вас видеть мир таким, каким видит его эксперт ФБР по невербальной коммуникации: яркой, динамичной средой, где каждый акт человеческого взаимодействия связан с обменом невербальной информацией и где можно использовать бессловесный язык тела для получения дополнительных сведений о том, что думают, чувствуют и намереваются сделать люди. Использование этих знаний поможет вам выделиться на общем фоне. Кроме того, они послужат вам хорошим средством защиты и позволят развить скрытую в каждом из нас способность понимать поведение людей.

Что такое невербальная коммуникация?

Невербальная коммуникация, которую часто называют невербальным поведением или языком тела, — это способ передачи информации (такой же, как разговорная речь) с помощью неречевых средств, таких как выражения лица, жесты, прикосновения, телодвижения, позы, декоративные детали (одежда, украшения, прическа, татуировки) и даже тон, тембр и громкость голоса (но не значение произнесенных слов). С помощью средств невербального поведения обычно передается от 60 до 65 процентов всей информации при межличностном общении, а для общения во время секса никаких других средств часто вообще не требуется.

Кроме того, средства невербальной коммуникации могут раскрывать истинные мысли, чувства и намерения людей. Самые выразительные элементы невербального поведения называют

эмблемами (они позволяют безошибочно определить истинное душевное состояние человека). Так как люди не всегда сознают, что используют средства невербальной коммуникации, язык тела часто оказывается более правдивым, чем произносимые слова, которые сознательно подбираются для получения нужных для говорящего результатов.

Не моргнул глазом — не сел в тюрьму

«Блокировка глаз» — это один из видов защитного невербального поведения, который может использоваться, когда мы чувствуем угрозу и/или нам не нравится то, что мы видим. Прищуривать глаза (как в описанном выше случае с моими бывшими одноклассниками), опускать веки или прикрывать глаза ладонью — все эти действия вызваны желанием избавить мозг от необходимости «видеть» нежелательные образы и выразить свое неуважение к другим людям.

Когда я работал следователем, наблюдение за «блокировкой глаз» помогло мне раскрыть дело о поджоге гостиницы в Пуэрто-Рико, жертвами которого стали девяносто семь человек. Под подозрение сразу же попал один из охранников отеля, потому что эпицентр пожара находился на вверенном ему участке. Убедиться в его полной невинности мы смогли, задавая ему специфические вопросы о том, где он находился перед началом и во время пожара, а также о том, виновен он в поджоге или нет. После каждого вопроса я пытался отыскать на его лице какие-либо признаки «блокировки глаз». Такая «блокировка» имела место лишь тогда, когда его спрашивали, где он находился в момент начала пожара. Как ни странно, но вопрос «Это вы устроили поджог?», судя по всему, не вызывал у него никакой тревоги. Допрос продолжили самые опытные следователи, и в конце концов он признался, что покинул свой пост, чтобы навестить подружку, которая тоже работала в этой гостинице. К несчастью, во время его отсутствия поджигатели проникли в ту часть здания, которую он должен был охранять, и совершили свое черное дело.

В данном случае поведение глаз охранника заставило нас заняться отработкой другой версии, которая оказалась верной и привела к раскрытию дела. В конце концов трое поджигателей, виновных в этом трагическом событии, были арестованы и понесли наказание за преступление. А охранник, чья халатность помогла злоумышленникам совершить преступление, осужден не был.

Действия говорят громче слов

Памятным примером того, как язык тела может оказаться более правдивым, чем обычная речь, стало для меня дело об изнасиловании молодой женщины в индейской резервации Паркер в Аризоне. К нам для допроса привезли одного из подозреваемых. Его слова звучали убедительно, а объяснение выглядело правдоподобным. В частности он заявил, что не видел жертву и что вечером, возвращаясь со своего участка, прошел мимо хлопкового поля, повернул налево и направился прямо домой. В то время как мои коллеги записывали показания подозреваемого, я не спускал с него глаз и увидел, как в тот момент, когда он сказал, что повернул налево, к дому, его рука сделала движение в правую сторону, то есть в том направлении, где произошло изнасилование. Если бы я не наблюдал за ним так внимательно, то мог бы не заметить противоречия между словами («Я повернул налево») и невербальным поведением (рука указала вправо). Но поскольку это движение от меня не ускользнуло, я заподозрил, что он лжет. Выждав какое-то время, я заставил его повторить всю историю еще несколько раз, и в конце концов он сознался в совершении преступления.

Каждый раз, когда наблюдение за невербальным поведением помогает вам понять чувства, намерения, поступки человека или позволяет убедиться в неискренности его слов, это значит, что вы успешно расшифровали и приняли к сведению посланное им безмолвное сообщение.

Как использовать невербальное поведение для того, чтобы улучшить свою жизнь

В книге «Эмоциональный интеллект» д-р Гоулман пишет, что люди, которые хорошо умеют читать, расшифровывать и использовать невербальные сообщения, добиваются в жизни больших успехов, чем те, кто не владеет этим искусством. Я хочу научить вас тому, как правильно наблюдать за окружающим миром и определять значение невербальных сигналов в любой обстановке. Освоив эти исключительно полезные навыки, вы сможете существенно повысить эффективность взаимодействия с людьми и обогатить свою жизнь так же, как это сделал я.

Одно из самых больших достоинств невербального поведения заключается в его универсальности. Язык тела с одинаковым успехом

можно применять везде, где люди взаимодействуют друг с другом. Невербальные сигналы стереотипны и достоверны. Как только вы узнаете, что означает тот или иной сигнал, это знание можно будет использовать в любых условиях и любой обстановке. К тому же без невербальных сигналов вести эффективное взаимодействие с людьми гораздо труднее. Вы когда-нибудь задумывались о том, почему в век компьютеров, текстовых сообщений, электронной почты, телефонов и телеконференций люди по-прежнему продолжают собираться на деловые встречи? Потому что им необходимо лично посылать и принимать невербальные сообщения. Возможность видеть невербальные сигналы собственными глазами нельзя заменить ничем. Почему? Потому что невербальные сигналы обладают громадной силой и несут в себе чрезвычайно важную информацию. Все, что вы узнаете из этой книги, можно будет применять в любых ситуациях, в любых обстоятельствах.

Врачу все карты в руки

Несколько месяцев назад я проводил в группе любителей покера семинар о том, как нужно использовать сигналы невербального поведения, чтобы читать карты соперников и выигрывать побольше денег. Поскольку покер — это игра, в которой многое зависит от умения блефовать и обманывать, игроки проявляют особый интерес к теме расшифровки эмблем невербального поведения соперников. Для игроков умение декодировать невербальные сообщения — это половина победы. В то время как многие участники семинара выражали мне искреннюю благодарность за полезные советы, меня самого больше всего удивило то, как высоко многие из них оценивали умение понимать и использовать сигналы невербального поведения не только за карточным столом.

Через две недели после семинара я получил электронное письмо от одного из участников семинара, врача из Техаса. «Больше всего меня поражает то, — писал он, — что уроки, полученные на вашем семинаре, помогают мне в моей профессиональной деятельности. Невербальные сигналы, смысл которых вы раскрыли нам для того, чтобы „читать“ игроков в покер, помогают мне „читать“ моих пациентов. Теперь я сразу могу сказать, когда они испытывают неудобство, чувствуют уверенность в себе или говорят мне не всю правду». Письмо врача служит наглядным доказательством

универсальности средств невербальной коммуникации и той важной роли, которую они играют во всех областях жизни.

Для овладения навыками невербальной коммуникации необходим партнер

Я убежден, что каждый человек с нормальным интеллектом способен научиться извлекать пользу из невербальной коммуникации. Моя уверенность основана на том, что за последние двадцать лет я обучил тысячи таких же, как вы, людей эффективным методам расшифровки невербального поведения и использования полученной информации для улучшения их собственной жизни, жизни дорогих им людей и для достижения личных и профессиональных целей. Однако для этого нам с вами нужно заключить соглашение о тесном сотрудничестве и постараться, чтобы каждый внес посильную лепту в успех нашего совместного проекта.

Десять заповедей успеха в наблюдении и расшифровке сигналов невербальной коммуникации

Умение успешно читать людей, то есть собирать невербальную информацию, чтобы получить доступ к их мыслям, чувствам и намерениям, — это искусство, которое требует постоянной практики и серьезной подготовки. Чтобы помочь вам в плане подготовки, я хочу предложить несколько важных рекомендаций (или заповедей), которые помогут максимально развить ваше умение читать невербальные сообщения. Когда вы научитесь следовать этим рекомендациям в повседневной жизни, то их соблюдение быстро войдет в привычку и не потребует от вас почти или совсем никаких сознательных усилий. Это все равно что научиться водить автомобиль. Вы помните, как впервые в жизни сели за руль? Если у вас это происходило так же, как у меня, то вы были настолько заняты механизмами управления, что вам было очень трудно одновременно следить за тем, что вы делали внутри машины, и тем, что происходило снаружи, на дороге. Только после того, как вы освоились за рулем и почувствовали себя комфортно, у вас появилась возможность уделить должное внимание обстановке на дороге. С невербальным поведением все обстоит примерно так же. Как только вы овладеете техникой эффективного использования средств невербальной коммуникации, ваши навыки

станут автоматическими, и вы сможете сфокусировать все внимание на расшифровке окружающего вас мира.

Заповедь 1: Внимательно наблюдайте за тем, что происходит вокруг. Это самое основное требование к любому, кто желает овладеть искусством расшифровки и использования средств невербальной коммуникации.

Согласитесь, что глупо пытаться кого-то слушать, заткнув уши. Мы не сможем расслышать, что нам говорят, и содержание сказанного останется для нас тайной. Вот почему люди, которые стремятся услышать как можно больше, не вставляют в уши затычки! Но почему-то в ситуациях, когда нужно понимать безмолвный язык невербального поведения, многие ведут себя так, словно у них завязаны глаза, и не замечают вокруг себя сигналов других людей. Подумайте об этом и признайте, что если для понимания речевой информации нужно внимательно слушать, то для понимания языка тела необходимо внимательно наблюдать. А теперь погодите минутку. Я не хочу, чтобы вы посчитали эту сентенцию избитой банальностью и оставили ее без внимания. В ней заключена ключевая идея всей этой книги. Целенаправленное (требующее усилий) наблюдение — это решающий фактор успешного чтения людей и распознавания их невербальных эмблем.

Дело в том, что многие люди всю жизнь смотрят, но, в сущности, ничего не видят, или, как говорил прославившийся своим вниманием к мелочам гениальный английский детектив Шерлок Холмс своему партнеру доктору Ватсону: «Вы смотрите, но вы не наблюдаете». К сожалению, подавляющее большинство людей просто смотрят на то, что происходит вокруг, но не прилагают усилий к тому, чтобы наблюдать. Такие люди не обращают внимания на неприметные изменения в их мире. Они не замечают изумительного многообразия окружающих деталей, таких как легкое движение руки или ступни человека, которое может что-то сообщить о его мыслях или намерениях.

Низкий уровень развития наблюдательных способностей у людей подтверждают результаты разнообразных научных экспериментов. Например, когда Саймонс и Чабрис заставили человека в костюме гориллы прохаживаться перед группами студентов, занятых

выполнением каких-то заданий, половина студентов даже не заметила появления гориллы в аудитории.

Людам со слабо развитой наблюдательностью не хватает того, что в авиации принято называть «ориентированностью в обстановке», то есть способности ощущать, где человек находится в каждый момент времени. В их сознании не складывается полная мысленная картина того, что именно происходит вокруг них или даже перед их глазами. Попросите их войти в незнакомое помещение, в котором находится очень много людей, предоставьте возможность оглядеться вокруг, а затем предложите закрыть глаза и рассказать, что они увидели. Вы будете поражены их неспособностью вспомнить даже самые заметные детали интерьера.

Грустно осознавать, как много на свете людей, для которых любые вполне предсказуемые варианты развития жизненных событий оказываются полной неожиданностью. Жалобы таких людей всегда похожи:

«Моя жена только что подала на развод. Я даже не подозревал, что она разочаровалась в нашем браке».

«Школьный консультант говорит, что мой сын уже три года балуется кокаином. Я понятия не имела, что у него проблема с наркотиками».

«Мы с ним немного поспорили, а потом этот придурок дал мне в глаз. Я так и не понял, за что».

«Я была уверена, что боссу нравится, как я работаю. Даже не думала, что он меня уволит».

Авторами подобных заявлений становятся мужчины и женщины, которые не научились внимательно наблюдать за окружающим их миром. Собственно говоря, в их неадекватности нет ничего удивительного. В конце концов, когда нас готовили к взрослой жизни, никто не объяснял нам, как следует наблюдать за ключевыми невербальными сигналами других людей. Умению ориентироваться в обстановке не учат ни в начальных, ни в средних школах, ни в колледжах. Если вам повезет, то сама жизнь заставит вас развивать наблюдательность. Если нет, тогда у вас просто не будет возможности усвоить невероятное количество полезной информации, способной

помочь вам избежать многих проблем и достичь успехов в самых разных областях жизни, будь то в любви, в семье или на работе.

К счастью, наблюдательность — это навык, которым можно овладеть. Нас никто не заставляет идти по жизни с завязанными глазами. К тому же, раз наблюдательность это навык, то значит, его можно развить при помощи соответствующего обучения и практики. Если вам кажется, что природа «обделила» вас наблюдательностью, не отчаивайтесь. Вы сможете избавиться от этого недостатка, не пожалев времени и усилий на то, чтобы выработать привычку сознательно наблюдать за окружающим миром.

Первое, что от вас потребуется, это сделать наблюдение — целенаправленное наблюдение — частью вашего образа жизни. Тот, кто желает хорошо ориентироваться в окружающем мире, не должен вести себя пассивно. Наблюдение за всем, что происходит вокруг, — это сознательная активная деятельность, которая требует усилий, энергии, сосредоточенности и постоянной практики для поддержания хорошей формы. В этом смысле наблюдательность можно сравнить с мышцей. Она увеличивается, когда ее заставляют работать, и атрофируется, когда ей позволяют бездельничать. Регулярно упражняйте мышцу вашей наблюдательности, и со временем вы достигнете вершин в искусстве расшифровки всего, что происходит вокруг вас.

Кстати, когда я говорю о целенаправленном наблюдении, то имею в виду необходимость использовать все пять ваших чувств, а не одно лишь зрение. Каждый раз, возвращаясь домой, я делаю глубокий вздох. Если при этом у меня возникает ощущение, что там не все в порядке, я сразу настораживаюсь. Однажды, вернувшись из поездки, я уловил слабый запах табачного дыма. Мой нос предупредил меня о возможной опасности раньше, чем глаза успели осмотреть квартиру. Оказалось, что к нам приходил сантехник чинить протекающую трубу, и запах дыма, пропитавший его одежду и кожу, продолжал витать в воздухе спустя несколько часов. К счастью, он был желанным гостем, но на его месте с таким же успехом мог оказаться грабитель, спрятавшийся в соседней комнате. Суть этого примера в том, что использование всех моих чувств помогает мне лучше оценить обстановку и тем самым внести существенный вклад в повышение уровня своей безопасности и благополучия.

Заповедь 2: Наблюдение в контексте — это ключ к пониманию невербального поведения. Когда вы пытаетесь понять невербальное поведение в реальной жизненной ситуации, помните о том, что чем лучше поймете контекст, в котором оно демонстрируется, тем лучше поймете, что оно означает. Например, меня не удивляет тот факт, что после дорожной аварии люди часто испытывают шок и впадают в ступор. У них могут дрожать руки, они могут принимать неправильные решения и даже выходить на проезжую часть, навстречу мчащимся автомобилям. (Вот поэтому полицейские просят участников ДТП оставаться в машинах.) Почему? Потому что после аварии люди страдают от последствий полного подавления «думающего» мозга, так называемой лимбической системы. Когда управление организмом берет на себя лимбическая система, поведение человека меняется, у него начинают дрожать руки, он теряет ориентацию, испытывает нервозность и дискомфорт. В данном контексте все эти действия являются естественными последствиями стресса. Когда я провожу допросы свидетелей, люди тоже сначала нервничают, но постепенно эта нервозность исчезает. Однако если после каких-то моих вопросов она проявляется снова, то у меня возникает вопрос: чем может быть вызвано это внезапное возобновление нервного поведения?

Заповедь 3: Учитесь распознавать и расшифровывать универсальные сигналы невербального поведения. Некоторые телодвижения считаются универсальными, потому что практически одинаково проявляются у большинства людей. Например, когда люди сжимают губы так плотно, что те превращаются в ниточку, то это однозначный и типичный знак того, что они чем-то сильно обеспокоены и с ними что-то не так. Сжимать губы — это одна из универсальных эмблем, о которых я буду подробно рассказывать в следующих главах. Чем больше таких универсальных невербальных сигналов вы научитесь замечать и правильно интерпретировать, тем точнее сможете оценивать мысли, чувства и намерения окружающих вас людей.

Заповедь 4: Учитесь распознавать и расшифровывать идиосинкратические сигналы невербального поведения. Универсальные эмблемы невербального поведения составляют группу выразительных сигналов тела, которые примерно одинаковы у всех. Но есть еще выразительные телесные сигналы другого типа, так

называемые идиосинкратические (индивидуальные) элементы невербального поведения, которые в какой-то степени уникальны у каждого конкретного человека.

Надутые губы помогли сэкономить на кораблях

Наблюдение за универсальными эмблемами губ оказало мне существенную помощь, когда я выступал в роли консультанта одной британской судоходной компании. Мой британский клиент попросил меня присутствовать на обсуждении условий контракта с крупной транснациональной корпорацией, которая собиралась поставлять оборудование для их судов. Я согласился и посоветовал рассматривать предложенный контракт постатейно, то есть переходить к каждому следующему пункту только после того, как будет достигнуто согласие по предыдущему. Я рассчитывал, что при таком формате переговоров у меня будет больше возможностей следить за поведением представителя корпорации и замечать любые невербальные сигналы, которые могли раскрыть информацию, полезную для моего клиента.

«Я передам вам записку, если замечу что-нибудь требующее вашего внимания», — сказал я клиенту, а затем устроился в сторонке, чтобы наблюдать за тем, как стороны пункт за пунктом обсуждают контракт. Прошло совсем немного времени, и я увидел один очень важный знак. Когда оглашалась статья, содержащая детали оснащения для одной из корабельных систем, которая требовала миллионных затрат на конструирование, главный представитель транснациональной корпорации надул губы, и мне стало ясно, что эта часть контракта его явно не устраивает.

Я передал своему клиенту записку с предупреждением, что в этой части контракта есть спорные или проблематичные моменты, и пока мы все сидим за столом переговоров, то ее следует еще раз тщательно рассмотреть и обсудить.

Занявшись решением этого вопроса прямо на месте и пересмотрев все детали вызывающей сомнения статьи, договаривающиеся стороны смогли прийти к полюбовному соглашению, которое сэкономило моему клиенту 13,5 миллиона долларов. Невербальный сигнал недовольства послужил ключевым свидетельством, которое позволило выявить конкретную проблему и тут же найти ее решение.

Лучше всего учиться распознавать идиосинкратические сигналы, наблюдая за моделями поведения людей, с которыми вы общаетесь регулярно (друзей, членов семьи, сослуживцев, поставщиков повседневных товаров и услуг). Чем лучше вы знаете человека или чем дольше вы с ним общаетесь, тем легче вам будет обнаружить эту информацию, потому что в вашем распоряжении окажется солидная база данных, на основании которых вы сможете выносить свои суждения. Например, если вы заметили, что ваш ребенок перед экзаменом чешет затылок и закусывает губу, это может служить достоверной идиосинкратической эмблемой, указывающей на его нервозность или недостаточную подготовленность. Очевидно, такое поведение стало частью его арсенала средств борьбы со стрессом, и вам предстоит наблюдать его еще не раз, потому что «самым лучшим предсказателем поведения в будущем служит поведение в прошлом».

Заповедь 5: Когда вы общаетесь с другими людьми, то старайтесь определить их базовые модели поведения. Для того чтобы выявить базовые модели поведения у людей, с которыми вы общаетесь регулярно, вам придется понаблюдать за тем, как они обычно выглядят, как сидят, куда кладут руки, как ставят ноги, какую предпочитают позу, какую используют мимику, как наклоняют голову и даже куда они обычно кладут свои вещи, такие, например, как кошелек (см. рис. 1 и 2). Вам нужно будет научиться отличать их «нормальное» выражение лица от «напряженного».



Рис. 1. Обратите внимание на черты лица человека, когда он не испытывает стресса. Веки должны быть расслабленными, а губы полными.



Рис. 2. Человек находится в состоянии стресса: лицо его напряжено и слегка искажено, брови нахмурены, лоб наморщен.

Если вы не будете знать, какие элементы поведения являются базовыми, то окажетесь похожими на родителей, которые не заглядывают в горло своему ребенку, пока тот не заболит. Такие люди вызывают врача и пытаются описать, что увидели, но им не с чем сравнить, потому что они не имеют понятия, как выглядело горло ребенка, когда тот был здоров. Только изучив то, что нормально, мы сможем заметить и понять ненормальное.

Даже при случайной встрече с незнакомым человеком вам следует постараться запомнить его «стартовую позу» в самом начале вашего общения. Сведения о нормальном поведении часто играют решающую роль, поскольку позволяют вам заметить любые отклонения от нормы, что может оказаться очень выразительным и многозначительным признаком.

Заповедь 6: Всегда старайтесь замечать в людях множественные эмблемы — сигналы поведения, которые подаются одновременно или последовательно. Чтобы более точно читать людей, следует научиться распознавать множественные эмблемы, или кластеры, выразительных и достоверных телесных сигналов. Эти сигналы дополняют друг друга, как части мозаики. Чем больше кусочков мозаики вы найдете, тем выше будут ваши шансы сложить их вместе и увидеть картину, которая из них получится. Например, если я вижу, что один из конкурирующих бизнесменов демонстрирует элементы стрессовой модели поведения, которые быстро сменяются успокаивающими сигналами, то могу с достаточной уверенностью сказать, что этот человек ведет переговоры с позиции слабости.

Все дело в родственнике

Представьте на минуту, что вы родитель восьмилетнего мальчишки, который дожидается своей очереди поздравить родственников на большом семейном сборе. Поскольку такие встречи проводятся ежегодно, то вам уже не раз приходилось стоять вместе с сыном и ждать, когда он получит возможность всех поприветствовать. Раньше он никогда не стеснялся подбегать к родным и крепко

обнимать каждого. Но сегодня, когда пришло время заключить в объятия дядю Гарри, он как вкопанный застыл на месте.

«В чем дело?» — шепчете вы ему, подталкивая к ожидающему дяде.

Ваш сын ничего не говорит и явно не желает отзываться на ваш физический сигнал.

Как поступить? Тут важно отметить, что поведение вашего сына стало отклонением от нормы — раньше он никогда не стеснялся обнимать дядю. Чем вызвано такое изменение? Его скованность позволяет предположить, что он испытывает страх или какое-то другое негативное чувство. Возможно, его страх ничем не обоснован, но наблюдательный и заботливый родитель не оставит этот сигнал без внимания. Отклонение вашего сына от прежней модели поведения говорит о том, что с момента прошлой встречи между ним и его дядей могло произойти что-то нехорошее. Возможно, все дело в какой-то мелкой ссоре, осознании ребенком своей неуклюжести или это его реакция на чрезмерное внимание дяди к другим детям. Однако подобное поведение вполне может указывать на что-нибудь и похуже. Дело в том, что изменение в базовой модели поведения однозначно свидетельствует о чем-то нехорошем и в данном конкретном случае является основанием для внимательного анализа.

Заповедь 7: Важно искать в поведении человека изменения, которые свидетельствуют об изменениях в его мыслях, эмоциях и намерениях. Внезапные изменения в поведении человека помогают понять, как он обрабатывает информацию или приспосабливается к эмоциональным событиям. Ребенок, который прыгает от радости, когда ему предлагают отправиться в тематический парк, мгновенно изменит свое поведение, как только узнает, что парк закрыт. Взрослые ничем от него не отличаются. Когда мы узнаем плохие новости по телефону или видим опасность, которая нам угрожает, то наши тела мгновенно реагируют на это изменение ситуации.

Кроме того, изменения в поведении человека могут раскрывать его стремления или намерения в сложившихся обстоятельствах. Внимательное наблюдение за такими изменениями позволит вам заранее предугадать действия человека и обеспечит преимущество — особенно если назревающие события могут причинить вред вам или окружающим.

Заповедь 8: Старательно учитесь распознавать ложные или обманчивые невербальные сигналы.

Способность различать аутентичные и обманчивые сигналы приходит с практикой и опытом. Она требует не только целенаправленного наблюдения, но и осторожности в суждениях. В следующих главах я расскажу вам о тонких нюансах, которые позволяют определить, является поведение человека честным или нечестным, и повышают вероятность правильно читать того, с кем вы имеете дело.

Заповедь 9: Умение различать признаки комфорта и дискомфорта поможет вам сфокусироваться на элементах поведения, способных сыграть самую важную роль в расшифровке невербальных сообщений. Посвятив изучению невербального поведения большую часть моей жизни, я пришел к выводу, что есть две главные вещи, на которых нам следует фокусировать внимание и стараться замечать в первую очередь — это ощущение комфорта и ощущение дискомфорта. На этом строится вся моя система обучения навыкам невербальной коммуникации. Умение распознавать признаки комфорта и дискомфорта в поведении людей поможет вам понять, о чем на самом деле говорят их тела. Если вы сомневаетесь в значении конкретного элемента поведения, спросите себя, что он, скорее всего, может выражать: комфорт (например, удовлетворение, счастье, расслабленность) или дискомфорт (неудовольствие, неблагополучие, стресс, беспокойство, напряжение). В большинстве случаев вы сможете отнести наблюдаемый элемент к одному из двух основных типов поведения (комфортному или дискомфортному).

Чутье на неприятности

К числу самых важных невербальных ключей к распознаванию мыслей человека относятся изменения в языке тела, составляющие группу признаков намерения. Эти элементы поведения позволяют узнать, что человек собирается сделать, и предоставляют компетентному наблюдателю дополнительное время, чтобы заранее подготовиться к ожидаемому поступку.

Один из памятных примеров того, насколько важно следить за изменениями в поведении людей — особенно когда эти изменения содержат признаки намерений, — стала для меня попытка ограбления

магазина, где я работал. В этой конкретной ситуации я обратил внимание на человека, который расположился возле кассы у расчетной стойки, хотя делать ему там было нечего — он не стоял в очереди, и в руках у него не было никаких покупок. Кроме того, он не сводил глаз с кассы.

Если бы он просто продолжал спокойно стоять там, где стоял, то я в конце концов потерял бы к нему интерес и перевел взгляд на что-нибудь другое. Однако пока я наблюдал за ним, его поведение изменилось. В частности, его ноздри начали раздуваться, явно указывая на то, что он насыщает кровь кислородом перед тем, как что-то предпринять. Я разгадал его намерение на секунду раньше, чем он начал действовать. И этой секунды мне хватило, чтобы поднять тревогу. Только я крикнул кассиру: «Берегись!», как сразу за этим произошло следующее: кассир пробил чек, в результате чего отрылся выдвижной ящик кассы; мужчина бросился вперед и запустил руку в ящик, чтобы выхватить деньги; кассир схватил и вывернул его руку, заставив неудачливого грабителя выронить деньги и выбежать из магазина. Если бы я не заметил признака, свидетельствующего о его намерении, то попытка ограбления, скорее всего, оказалась бы Удачной. Кстати, кассиром был мой отец, который в 1974 году держал в Майами небольшой магазинчик скобяных товаров, а я работал у него на летних каникулах.

Заповедь 10: Когда наблюдаете за другими, старайтесь делать это незаметно. Залогом успеха в использовании невербального поведения является внимательное наблюдение за людьми и правильное толкование невербальных сигналов. Однако наблюдатель должен вести себя так, чтобы не привлекать внимания к собственной персоне. Многие начинающие наблюдатели, стараясь заметить невербальные сигналы, слишком откровенно пялятся на людей. Такое назойливое наблюдение чревато неприятностями. В идеале, вы должны наблюдать за другими так, чтобы они об этом не знали, то есть незаметно.

Если вы будете упорно совершенствовать свое умение наблюдать, то сможете достичь такого уровня мастерства, когда ваши усилия станут одновременно успешными и незаметными. Это достигается с помощью терпения, практики и настойчивости.

Вот вы и познакомились со своей частью обязанностей в нашем совместном проекте — с десятью заповедями, соблюдение которых

поможет вам успешно расшифровывать сигналы невербальной коммуникации. Следующий вопрос в повестке дня звучит так: «Какие элементы невербального поведения мне следует искать и какую важную информацию они раскрывают?» Теперь очередь за мной.

Самые выразительные элементы невербального поведения и их значение

Подумайте вот о чем. Человеческое тело способно посылать многие тысячи невербальных «сигналов» (или сообщений). Какие из них являются самыми важными и как их расшифровать? Проблема в том, что правильная идентификация и интерпретация всех важных невербальных компонентов коммуникации может потребовать очень длительных и трудоемких наблюдений, оценок и, конечно, проверок их достоверности. К счастью, с помощью некоторых талантливых исследователей и моего практического опыта эксперта ФБР по невербальному поведению мы сможем провести вас к успеху более коротким путем. Я уже определил, какие элементы невербального поведения являются самыми важными, так что вы можете сразу приступить к использованию моих специальных знаний. Кроме того, мы разработали парадигму, или подход, который существенно облегчает задачу толкования невербальных сигналов. Даже если вы забудете, что именно означает какой-то конкретный телесный сигнал, то все равно сможете его расшифровать.

Часть содержащейся в этой книге информации о невербальном поведении (включая примеры использования ключевых невербальных признаков в реальных расследованиях ФБР) никогда не использовалась в других публикациях о языке тела. Некоторые сведения вас, безусловно, удивят. Например, если вас спросят, какую из частей человеческого тела вы считаете самой «правдивой», то есть способной раскрыть истинные чувства или намерения, что вы выберете? Попробуйте догадаться. После того как я назову правильный ответ, вы узнаете, куда вам в первую очередь следует смотреть, когда нужно будет понять, что думает, чувствует или намеревается сделать ваш деловой партнер, член семьи, любимый человек или незнакомец. Кроме того, я объясню, что служит физиологической основой невербального поведения и какую роль в невербальном поведении играет мозг. Помимо прочего, я открою правду о методах

распознавания лжи, чего еще никогда не делал ни один агент контрразведки.

Я твердо убежден в том, что знание биологической основы языка тела поможет вам разобраться в механизме невербального поведения и понять, почему оно является таким точным предсказателем человеческих мыслей, чувств и намерений. Поэтому следующую главу я начну с рассмотрения удивительного органа — человеческого мозга и покажу, как он управляет всеми аспектами языка тела. Однако прежде, чем приступить к этому вопросу, хочу поделиться с вами наблюдением, касающимся обоснованности использования языка тела для понимания и оценки человеческого поведения.

Достаточно одной эмблемы

В памятный день 1963 года в Кливленде, штат Огайо, многоопытный тридцатидевятилетний детектив Мартин Макфадден наблюдал за двумя мужчинами, которые крутились у окон магазина. Несколько раз они по очереди заглядывали внутрь, а затем отходили в сторону. В конце концов эти двое отошли подальше и, постоянно оглядываясь, принялись совещаться с кем-то третьим. Уверенный в том, что они обсуждают детали «дела» и собираются ограбить магазин, детектив подошел к ним, похлопал одного из мужчин по плечу и обнаружил спрятанный пистолет. Детектив Макфадден арестовал троицу и тем самым воспрепятствовал ограблению, которое могло привести к человеческим жертвам.

Подробный отчет о наблюдениях офицера Макфаддена послужил основанием для исторического решения Верховного суда США, известного сегодня каждому американскому полицейскому (судебное дело «Терри против штата Огайо», 1968 год). В соответствии с этим постановлением, полицейские имеют право останавливать и обыскивать людей без предъявления ордера, если поведение этих людей указывает на их намерение совершить преступление. Этим решением Верховный суд признал, что элементы невербального поведения можно считать достоверным свидетельством криминальных намерений, если эти элементы будут распознаны и интерпретированы надлежащим образом. Дело «Терри против штата Огайо» стало убедительным примером взаимосвязи между нашими мыслями, намерениями и невербальным поведением. Но главное, что этим

судебным постановлением юридически признан тот факт, что такая взаимосвязь действительно существует и может служить достаточным основанием для проведения правоохранительных действий.

Поэтому в следующий раз, когда кто-нибудь скажет вам, что невербальное поведение не несет в себе никакого смысла или не может служить достоверным источником информации, вспомните этот классический случай, который свидетельствует об обратном.

Глава вторая

Наше лимбическое наследие

Отвлекитесь на минутку от книги и закусите губу. Нет, в самом деле, сделайте это. А теперь потрите рукой лоб. И наконец, погладьте тыльную сторону шеи. Все эти движения мы выполняем довольно часто. Понаблюдайте какое-то время за другими людьми, и вы увидите, что они поступают так постоянно.

Вы когда-нибудь задумывались, почему они это делают? Задавали себе вопрос, почему вы это делаете? Ответ спрятан в коробке — в черепной коробке — там, где располагается человеческий мозг. Когда мы узнаем, почему и как мозг заставляет наше тело выражать его эмоции невербальными средствами, то поймем, как следует интерпретировать эти элементы поведения. Поэтому давайте заглянем под черепную коробку и посмотрим, что представляют собой полтора килограмма самого удивительного вещества, какое только можно обнаружить в человеческом теле.

Многие люди считают, что у них только один мозг и что этот мозг являетсяместищем их когнитивных способностей, позволяющих воспринимать окружающий мир. На самом деле внутри человеческого черепа помещаются целых три «мозга», и каждый из них выполняет строго определенный для него объем функций, а вместе они составляют «центр управления», который и осуществляет руководство всеми действиями нашего тела. Еще в 1952 году ученый Пол Маклин выдвинул оригинальную теорию «триединого мозга», состоящего из «рептильного мозга (ствола мозга)», «мозга млекопитающего (лимбического)» и «человеческого мозга (новой коры, или неокортекса)». В этой книге мы сосредоточим внимание на лимбической системе мозга (той части, которую Маклин назвал мозгом млекопитающего), потому что она играет самую важную роль в экспрессивном невербальном поведении. Однако при этом мы будем использовать наш неокортекс (человеческий, или думающий, мозг) для

критического анализа лимбических реакций окружающих нас людей, чтобы узнать, что они думают, чувствуют или намереваются сделать.

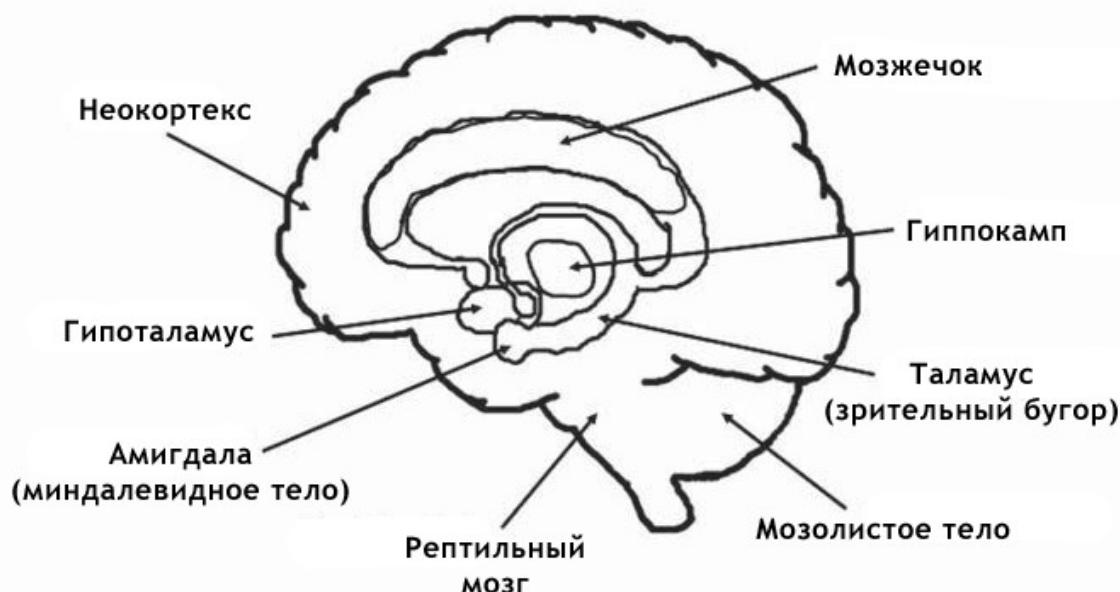


Рис. 3. Схема строения лимбического мозга с указанием его основных частей, таких как амигдала и гиппокамп.

Нам крайне важно понять, что мозг контролирует все элементы поведения, как сознательные, так и подсознательные. Эта исходная предпосылка служит ключом к пониманию всех средств невербальной коммуникации. Любые ваши действия, от простого почесывания в затылке до сочинения симфонии (за исключением некоторых произвольных мышечных рефлексов), направляются или контролируются мозгом. Следовательно, мы можем использовать эти элементы поведения, чтобы понять, какую информацию мозг желает передать окружающему миру.

Старый надежный лимбический мозг

В нашем исследовании средств невербальной коммуникации лимбический мозг является тем местом, где происходит самое интересное. Почему? Потому что эта часть мозга реагирует на окружающий мир мгновенно и рефлекторно, то есть в реальном

времени и без размышлений. По мнению психолога Дэвида Майерса, именно этим объясняется подлинность реакции этого мозга на поступающую извне информацию. Поскольку лимбический мозг несет главную ответственность за наше выживание, ему приходится трудиться без перерывов и выходных. Он всегда «включен». Кроме того, лимбический мозг является нашим эмоциональным центром. Он посылает сигналы в другие отделы мозга, которые управляют конкретными элементами поведения, связанными с выражением эмоций или с борьбой за выживание. Эти элементы поведения можно увидеть и расшифровать, так как их физическими проявлениями становятся движения ног, торса, рук и лица. В силу того что эти реакции, в отличие от слов, не контролируются мыслями, они не могут быть поддельными. Вот почему в своей книге «Эмоциональный интеллект» Дэниел Гоулман по праву называет лимбический мозг «честным мозгом».

Корни этих лимбических реакций выживания уходят не только в наше детство, но и в историю происхождения человеческого вида. Они изначально заложены в программу нашей нервной системы, и поэтому их трудно замаскировать или подавить — так, громкий шум заставляет нас вздрагивать, даже если мы его ожидаем. Вот почему не нужно доказывать, что лимбические элементы поведения всегда правдивы и достоверны — это подлинные проявления наших мыслей, чувств и намерений.

Третья часть нашего мозга — это относительно новое дополнение к содержимому черепной коробки. Она носит название неокортекс, то есть новая кора. Эту часть мозга также называют «человеческим», «думающим» или «интеллектуальным» мозгом, потому что она отвечает за когнитивные (познавательные) функции высшего порядка и память. Наличие у людей этой части мозга обеспечивает им возможность использовать большой объем мозгового вещества (коры) для процессов мышления, и в этом заключается их главное отличие от других млекопитающих. Именно эта часть мозга позволила нам слетать на Луну. Благодаря своей способности производить вычисления, анализировать, объяснять и постигать интуитивно на уровне, доступном только человеческим существам, она заслужила право называться аналитическим и творческим мозгом. Но в то же время эта часть мозга характеризуется наименьшей искренностью и

вполне обоснованно считается «лживым мозгом». Из-за своей способности осуществлять сложные мыслительные процессы этот, самый молодой из трех главных отделов нашего мозга (в отличие от своего лимбического коллеги) меньше всего заслуживает доверия. Это мозг, который способен обманывать, и, как отмечает профессор социальной психологии Алдерт Врий, автор книги «Как распознать ложь и обман», занимается этим очень часто.

Террориста выдал пот

При интерпретации невербальных средств общения нам следует учитывать тот факт, что лимбическая часть нашего мозга не поддается когнитивной регуляции, в результате чего повышается значимость элементов поведения, вызванных лимбическими реакциями. Вы можете сколько хотите пытаться скрыть ваши истинные эмоции с помощью мыслей, но саморегулируемая лимбическая система все равно заставит тело показать, что вы чувствуете. Вот почему так важно наблюдать за этими реакциями тревоги и знать, что они всегда искренни и достоверны. В некоторых случаях это помогает спасти жизни людей.

Убедительным подтверждением этому стал случай, который произошел в декабре 1999 года, когда бдительная работница таможни помешала планам террориста устроить взрыв в дни празднования миллениума. Заметив нервозность и чрезмерную потливость Ахмеда Рессама, пытавшегося въехать на территорию США из Канады, офицер Диана Дин попросила его выйти из машины, чтобы пройти стандартную процедуру устного опроса. В этот момент Рессам попытался скрыться, но вскоре был задержан. В апреле 2001 года он был признан виновным в так называемом «заговоре тысячелетия» с целью произвести взрыв в международном аэропорту в Лос-Анджелесе.

Замеченные офицером Дин нервозность и потливость террориста были вызваны реакцией его мозга на дистресс (разрушительный негативный стресс). Поскольку эти лимбические элементы поведения подделать невозможно, у офицера Дин были все основания считать замеченные ею сигналы тела достаточным основанием для тщательной проверки. Случай с Рессамом показывает, как психологическое состояние человека проявляется в невербальном поведении тела. В данной ситуации лимбическая система террориста, который, конечно,

очень боялся, что его раскроют, выдавала его нервозность, несмотря на все сознательные попытки скрыть свои эмоции. Нам следует выразить офицеру Дин признательность за то, что она сумела распознать подозрительные сигналы невербального поведения и предотвратить террористический акт.

Возвращаясь к предыдущему примеру, следует отметить, с одной стороны, способность лимбической системы заставить террориста обливаться потом, отвечая на вопросы офицера таможни, а с другой — способность неокортекса позволить ему солгать, чтобы скрыть подлинные намерения. В ответ на стандартный вопрос офицера Дианы Дин, везет ли он оружие, взрывчатку или наркотики, думающая часть мозга, которая управляет речью, могла заставить террориста сказать: «У меня ничего подобного нет», хотя на самом деле это было не так. Неокортексу ничего не стоит побудить нас высказать подруге восхищение ее новой прической, которая нам совершенно не нравится, или помочь заявить во всеуслышание: «У меня не было сексуальных отношений с этой женщиной, Моникой Левински».

Если неокортекс (думающий мозг) способен лгать, то значит, его никак нельзя считать хорошим источником достоверной или точной информации. Подводя итог вышесказанному, следует отметить, что в вопросе распознавания правдивых невербальных элементов поведения, которые помогают нам читать людей, лимбическая система выступает в роли «священного Грааля» языка тела. Вот почему мы хотим сфокусировать ваше внимание именно на этом участке мозга.

Наши лимбические реакции — три типа невербальных реакций

Лимбический мозг отвечает за наше выживание как вида. Вот почему в опасных ситуациях он берет на себя управление нашими действиями и одновременно заставляет нас демонстрировать достаточное количество невербальных эмблем. Таким классическим способом он когда-то защищал первобытных людей от хищников каменного века, а сегодня защищает работников от боссов с каменным сердцем. В течение многих тысяч лет мы сохраняем спасительные висцеральные, или лимбические, реакции, доставшиеся нам от животных. Исключительно эффективная реакция мозга на стрессы или опасности выражается в трех формах: замри, беги и сражайся. Так же

как другие виды животных, чей лимбический мозг защищал их именно таким образом, люди, сохранившие эти лимбические реакции, смогли выжить, потому что эти элементы поведения были изначально заложены в программу их нервной системы.

Я уверен, что многим из вас знакомо выражение «бей или беги», которое используется для обозначения типичной тактики нашего поведения в угрожающих или опасных ситуациях и в психологии называется «реакцией борьбы или бегства». К сожалению, эта формула является неполной и к тому же перевернутой! На самом деле все животные, так же как и люди, реагируют на опасность в следующем порядке: замри, беги, сражайся. Если бы в таких случаях мы первым делом пускали в ход кулаки, то вечно ходили бы в синяках и падали от изнеможения.

Поскольку мы смогли сохранить и усовершенствовать этот замечательный способ успешной борьбы со стрессом или с опасностью, и поскольку эти реакции заставляют наши тела подавать невербальные сигналы, которые помогают нам понять мысли, чувства и намерения людей, то нам, наверное, стоит потратить какое-то время на подробное изучение каждой реакции.

Реакция замирания

Миллион лет назад, когда первые гуманоиды бродили по африканской саванне, им приходилось сталкиваться с многочисленными хищниками, которые были намного быстрее и сильнее их. Чтобы первые люди смогли выжить, лимбический мозг, который достался нам от животных предков, разработал стратегию поведения, позволявшую компенсировать превосходство хищников в силе. Первая защитная тактика в этой стратегии лимбической системы заключалась в том, чтобы в присутствии хищника или другой опасности использовать реакцию замирания. Движение привлекает внимание, и, чтобы помочь нам выжить в опасных ситуациях, лимбический мозг заставлял нас выбирать самый эффективный из всех возможных вариантов поведения и мгновенно замирать на месте. Большинство животных, и в первую очередь хищники, реагируют на движение. Тактика замирания при виде опасности вполне обоснована. Большинство плотоядных животных бросаются в погоню за движущимися целями, повинаясь инстинктивному позыву «догнать,

схватить и укусить». Особенно ярко этот инстинкт проявляется у крупных хищников из семейства кошачьих, главных врагов наших предков.

Некоторые животные при столкновении с хищниками не просто замирают, а притворяются мертвыми, что является экстремальной формой реакции замирания. Этот прием используют опоссумы, но они далеко не единственные животные, которые поступают подобным образом. Например, отчеты о расстрелах в Колумбийском университете и Виргинском политехническом институте свидетельствуют о том, что студенты использовали реакцию замирания, чтобы спастись от убийц. Сохраняя неподвижность и притворяясь мертвыми, многие студенты смогли остаться в живых, даже когда находились всего в нескольких метрах от преступников. Они инстинктивно копировали поведение своих далеких предков, и этот прием оказался очень эффективным. Полная неподвижность часто может сделать вас почти невидимым для других, и об этом знает каждый солдат спецназа.

Короче говоря, реакция замирания досталась современному человеку в наследство от человека примитивного и сегодня остается первой линией обороны против угрозы или опасности. Эту древнюю лимбическую реакцию на больших кошек можно увидеть в театрах Лас-Вегаса, где они участвуют в представлениях. Когда на сцене появляется тигр или лев, вы можете быть уверены, что никто из зрителей, сидящих в первом ряду, не станет производить никаких движений руками. Все они замрут в своих креслах. Им не раздают памятки о необходимости сохранять неподвижность, это происходит потому, что пять миллионов лет назад лимбический мозг приучил людей так себя вести перед лицом опасности.

В современном обществе реакция замирания проявляется в повседневной жизни не столь явно. Ее можно заметить у людей, пойманных на месте преступления или уличенных во лжи. Когда люди чувствуют себя беззащитными, они действуют точно так же, как наши предки миллион лет назад — они замирают. Кроме того, мы научились замирать не только тогда, когда видим или ощущаем опасность, но и следовать примеру окружающих и замирать вместе с ними даже в тех случаях, когда сами ничего угрожающего не замечаем. Эта способность к мимикрии, или изопраксизму (копированию движений),

развилась у нас потому, что играла решающую роль в вопросах выживания социальных групп и достижения социальной гармонии внутри человеческого вида.

Для обозначения этой реакции иногда используется аналогия с поведением оленя, попавшего в свет фар. Когда человек неожиданно оказывается в потенциально опасной для него обстановке, то он всегда на мгновение замирает, прежде чем что-то предпринять. В повседневной жизни эта реакция замирания может проявляться в совершенно невинной форме, например, когда идущий по улице человек внезапно останавливается и даже хлопает себя по лбу ладонью, прежде чем развернуться и поспешить домой, чтобы, например, выключить утюг. Такая мгновенная остановка дает мозгу возможность быстро оценить степень угрозы, исходящей от хищника или нарисованной воображением. В любом случае нашему мозгу необходимо решить, что делать в потенциально опасной ситуации.

Вечер, когда перестали двигаться руки

Несколько недель назад мы всей семьей приехали к моей маме. Поздно вечером, когда все смотрели телевизор и ели мороженое, кто-то позвонил в дверь (следует заметить, что в ее районе такое случается очень редко). В ту же секунду руки всех присутствующих — и взрослых, и детей — сповно по команде застыли в воздухе. Картина одновременного «замирания рук» выглядела забавно. Нежданным гостем оказалась моя сестра, которая забыла ключи. Но, разумеется, мы не знали, что это она звонит в дверь. Это превосходный пример запрограммированной общей реакции на предполагаемую опасность и первой лимбической реакции — реакции замирания.

Точно такую же реакцию демонстрируют на войне разведчики. Как только замирает идущий впереди, замирают все остальные — этот сигнал понятен без слов.

Замирать нас заставляют не только физические или визуальные угрозы. Как показывает пример с поздним звонком в дверь, угрозы, которые мы слышим (звуковые угрозы), тоже могут служить сигналами тревоги для лимбической системы. Например, когда людям читают нотации или делают выговор, большинство из них боится пошевелиться. Подобное поведение можно наблюдать у подследственных, когда их расспрашивают о том, что чревато для них

неприятностями. Человек замирает на стуле, словно летчик перед катапультированием.

Аналогичное проявление лимбической реакции замирания можно часто наблюдать во время допроса свидетелей, когда люди задерживают дыхание или начинают дышать часто и поверхностно. Опять же это очень древняя реакция на угрозу. Сам свидетель ее не замечает, но для всех, кто наблюдает за ним, эта реакция очевидна. Во время допросов или дачи показаний в суде мне часто приходилось просить свидетелей расслабиться и сделать глубокий вдох или выпить воды, потому что они не осознавали, насколько поверхностным становилось их дыхание.

Повинуясь необходимости замереть при столкновении с угрозой, люди, которых допрашивают в связи с преступлением, часто располагают ступни ног в позе безопасности (обвивая ногами ножки стула) и сохраняют это положение чересчур долго. Когда я вижу такое поведение, то понимаю, что спокойствие человека было чем-то нарушено и что мне обязательно нужно выяснить причину данной лимбической реакции. Я не знаю, говорит человек правду или лжет, поскольку прямых признаков обмана не существует. Но подобное невербальное поведение однозначно свидетельствует о том, что человек испытывает стресс, и поэтому я всегда стараюсь докопаться до причины его дискомфорта с помощью вопросов или интерактивных действий.

Иногда лимбический мозг использует еще одну разновидность защитной реакции замирания и заставляет нас сжиматься, чтобы выглядеть маленькими и неприметными. Во время наблюдения за магазинными ворами мне часто приходилось замечать, как они стараются скрыть свое физическое присутствие, ограничивая амплитуду своих движений или сутулясь, словно пытаясь стать невидимыми. Как ни парадоксально, но такое поведение лишь еще сильнее выделяет их из толпы, потому что отличается от нормального. Большинство людей ходят по магазинам, довольно энергично размахивая руками, и спину держат прямо. С точки зрения психологии поведение магазинных воров или ваших детей, когда они пробуют незаметно взять печенье из буфета, можно объяснить стремлением слиться с окружающей обстановкой или, говоря другими словами, «спрятаться» на открытом месте. С той же целью, спрятаться на

открытом месте, люди стараются сделать менее заметной свою голову. Для этого они поднимают плечи к ушам и опускают голову, достигая «эффекта черепахи». Представьте, как покидают поле игроки проигравшей футбольной команды, и вы сразу поймете, что я имею в виду (см. рис. 4).



Рис. 4. «Поведение черепахи» (голова втянута в плечи) часто можно наблюдать у людей, которые подвергаются унижению или внезапно теряют уверенность.

И смешно и грустно смотреть на то, как такие лимбические реакции замирания демонстрируют напугавшие дети. Стоя перед разгневанным родителем или взрослым, они прижимают руки к туловищу, избегают зрительного контакта и боятся пошевелиться, словно это поможет им укрыться от наказания. В каком-то смысле эти беспомощные детишки тоже пытаются спрятаться на открытом месте, используя единственный доступный им в этом положении инструмент выживания.

Реакция бегства

Одна из целей реакции замирания — это стремление не обнаруживать себя при встрече с хищниками или в опасных ситуациях. Другая же цель заключается в том, чтобы дать попавшему в беду человеку возможность оценить ситуацию и решить, как лучше всего действовать. Когда реакция замирания не помогает избежать опасности или не является самым лучшим выходом из создавшегося положения (например, если опасность слишком близко), тогда лимбический мозг выбирает второй вариант поведения — реакцию бегства. Как вы понимаете, такой выбор определяется стремлением ускользнуть от опасности или, по меньшей мере, оказаться от нее подальше. Само собой, что бегство как механизм выживания может оказаться полезным лишь в том случае, если оно физически осуществимо, и поэтому наш мозг в течение тысячелетий приспособливал наше тело к использованию этой благоразумной тактики спасения.

Однако сегодня, когда мы живем в городах, а не в условиях дикой природы, от опасности убежать трудно, и поэтому мы приспособили реакцию бегства к нашим нынешним потребностям. Эти действия не так очевидны, но служат той же цели — блокировать физическое воздействие на нас нежелательных людей, предметов или хотя бы отодвинуться от них подальше.

Если вы попытаетесь вспомнить все типы социального взаимодействия, в каких вам приходилось участвовать в вашей жизни, то наверняка припомните немало случаев, когда вы старались ускользнуть от нежелательного внимания других людей. Так же, как ребенок, сидя за обеденным столом, отворачивается от невкусной еды и направляет стопы в сторону выхода, взрослый человек может

повернуться спиной к тому, кто ему не нравится, или уклониться от обсуждения нежелательной для него темы. С той же целью люди используют блокирующие элементы поведения: зажимаются, потирают глаза или закрывают лицо руками.

Чтобы увеличить дистанцию до человека, который сидит рядом, можно отклонить назад туловище, поставить на колени какой-нибудь предмет (сумочку) или развернуть стопы к ближайшему выходу. Все эти элементы поведения контролируются лимбическим мозгом и означают, что кто-то желает дистанцироваться от неприятной ему личности, группы людей или от любой потенциальной угрозы. Опять же, наша способность понимать такое поведение объясняется тем, что в течение миллионов лет люди старались держаться как можно дальше от всего, что нам не нравилось или могло причинить вред. Вот почему мы испытываем желание поскорее уйти с траурной церемонии, стараемся держаться подальше от людей с дурной славой, отклоняемся от встречи с теми, кого не желаем видеть или с кем мы категорически не согласны (см. рис. 5).



Рис. 5. Люди подсознательно отклоняются друг от друга, когда расходятся во мнениях или когда им неприятно находиться рядом.

Подобно тому, как юноша может отвернуться от опоздавшей на свидание девушки, так и человек во время переговоров может отодвинуться от своего визави, если услышит непривлекательное предложение или почувствует, что сделка может плохо для него закончиться. Эти действия могут сопровождаться блокирующими элементами поведения. Например, бизнесмен может закрывать или

тереть глаза, заслонять лицо руками (см. рис. 6). Он может отклониться от стола, отодвинуться от оппонента или развернуть стопы в направлении ближайшего выхода. Подобные элементы поведения не являются признаками обмана, а скорее указывают на то, что человек чувствует себя некомфортно. Все эти формы древней как мир реакции бегства называются дистанцирующими сигналами невербального поведения и означают, что бизнесмен недоволен тем, что происходит за столом переговоров.



Рис. 6. «Блокировка глаз» служит выражением страха, недоверия или несогласия.

Реакция борьбы

Реакция борьбы — это агрессивная тактика, которую лимбический мозг использует как последнее средство стратегии выживания. Когда человеку, который столкнулся с опасностью, замирание не помогает остаться незамеченным и он не может ускользнуть или удалиться на безопасное расстояние, тогда ему остается только сражаться за свою жизнь. По мнению профессора Джека Панксеппа, специалиста по поведению животных из Университета Боулинг, в процессе нашей эволюции как вида мы, подобно другим млекопитающим, научились

превращать страх в ярость, помогающую успешно отразить нападение. Однако в современном мире физические проявления ярости могут оказаться неприемлемыми или даже незаконными, и поэтому лимбический мозг разработал на основе примитивной реакции борьбы другие, более изощренные приемы.

Одним из современных проявлений агрессии является спор. В сущности, жаркий спор — это та же борьба, только без использования средств физического воздействия. Оскорбления, переходы на личности, взаимные обвинения, очернение профессиональных качеств, провокационные заявления и сарказм — все это своего рода современные эквиваленты приемов борьбы, потому что все они являются формами агрессии. Если подумать, то сегодняшние гражданские судебные процессы есть не что иное, как одобренные обществом виды борьбы или агрессии, в которых обе стороны агрессивно оспаривают две противоположные точки зрения.

Однако тот факт, что сегодня люди выясняют отношения с помощью физических средств гораздо реже, чем в другие периоды нашей истории, вовсе не означает, что лимбический мозг исключил борьбу из своего защитного арсенала. Несмотря на то что одни люди склонны к насилию больше других, наша лимбическая реакция находит много способов проявления помимо ударов, пинков и укусов. Вы можете быть крайне агрессивным, совсем не прибегая к физическому контакту. Для этого достаточно использовать угрожающую позу, взгляд, выпятить грудь или вторгнуться в личное пространство другого человека. Угроза нашему личному пространству провоцирует лимбическую реакцию на индивидуальном уровне. Интересно отметить, что эти нарушения территории могут также вызывать лимбические реакции на коллективном уровне. Когда одна страна вторгается во внутренние дела другой, то это часто приводит к экономическим санкциям, разрыву дипломатических отношений или даже к войнам.

Когда человек использует реакцию борьбы для физического нападения, его поведение понятно всем. Я же хочу научить вас распознавать некоторые не столь очевидные и более тонкие формы поведения, связанные с реакцией борьбы. Так же как мы замечаем модифицированные выражения лимбических реакций замирания и бегства, современные правила приличия требуют, чтобы мы

воздерживались от реализации нашей примитивной склонности к драке в угрожающих ситуациях.

Обычно я советую людям воздерживаться от агрессии (словесной или физической) как средства для достижения целей. Поскольку реакция борьбы служит последней надеждой на спасение от угрозы и используется только после того, как тактические приемы замирания и бегства не срабатывают, то вам следует по возможности ее избегать. Помимо очевидных законодательных и физических оснований для такого совета, следует помнить о том, что использование агрессии может вызвать эмоциональную бурю, которая не позволит человеку сосредоточиться и трезво оценить сложившуюся ситуацию. В состоянии эмоционального возбуждения, которое возникает в результате хорошей драки, мы почти теряем способность рассуждать здраво. Дэниел Гоулман объясняет это тем, что лимбический мозг, которому необходимо использовать все доступные мозговые ресурсы, просто-напросто отключает наши когнитивные способности. Тщательно изучать элементы невербального поведения необходимо еще и потому, что иногда они могут предупредить вас о намерении какого-то человека применить по отношению к вам физическую силу и тем самым дать вам время на то, чтобы избежать потенциального конфликта.

Комфорт, дискомфорт и успокоительные средства

Если воспользоваться фразой из старого сериала «Звездный путь», то «генеральная директива» предписывает лимбическому мозгу обеспечить наше выживание как вида. В соответствии с заложенной в него программой, он всеми способами помогает нам избегать опасности или дискомфорта и добиваться безопасности или комфорта. Кроме того, он позволяет нам запоминать опыт наших прошлых столкновений с проблемами и извлекать из них полезные уроки. До сих пор мы видели, как эффективно лимбическая система помогает нам бороться с опасностями. А теперь давайте посмотрим, как наш мозг и тело совместными усилиями стараются обеспечить нам комфорт и полную безопасность.

Когда мы испытываем ощущение комфорта (благополучия), то лимбический мозг допускает «утечку» информации в форме сигналов тела, конгруэнтных (согласующихся) с нашими позитивными

чувствами. Понаблюдайте за человеком, отдыхающим в гамаке под сенью дерева, на легком ветерке. Все его тело выражает состояние полного комфорта, в котором пребывает мозг. С другой стороны, когда мы испытываем глубокое разочарование (дискомфорт), то лимбический мозг посылает сигналы невербального поведения, в которых, словно в зеркале, отражаются наши мучительные переживания. Посмотрите, как ведут себя люди в аэропорту при объявлении задержки или отмены рейса. Их тела в точности передают все, что творится в их душах. Вот почему нам с вами следует научиться распознавать в поведении людей типичные признаки комфорта и дискомфорта и использовать их для оценки чувств, мыслей и намерений.

Обычно, когда лимбический мозг находится в состоянии комфорта, это психологическое и физиологическое благополучие проявляется в невербальных сигналах удовольствия и уверенности. Но когда лимбический мозг испытывает дискомфорт, то поведение тела изменяется и демонстрирует символы стресса или неуверенности. Знание этих «поведенческих маркеров», или эмблем, поможет вам определять, что думают люди, как вам следует себя с ними вести и чего ожидать от них в любом социальном или профессиональном контексте.

Значение форм успокаивающего поведения

Поняв, как лимбические реакции замирания, бегства и борьбы влияют на невербальное поведение, вы решите только часть уравнения. Изучая невербальное поведение, можно обнаружить, что везде, где появляется лимбическая реакция (особенно на негативную и угрожающую ситуацию), за ней следуют действия, которые я отношу к категории форм успокаивающего поведения.

Эти действия, которые в специальной литературе часто называются адаптерами, призваны успокаивать нас после пережитых неприятных или отвратительных ощущений. В своем стремлении восстановить «нормальные условия» существования мозг заставляет тело вести себя так, чтобы он смог снова почувствовать себя комфортно и успокоиться. Поскольку такое поведение проявляется в форме наружных сигналов, которые выражают состояние человека в данный момент, то мы можем

считывать и расшифровывать их в реальном времени и в конкретном контексте.

Успокаивающее поведение свойственно не только человеку. Так, например, кошки и собаки, чтобы успокоиться, облизывают себя и друг друга. Успокаивающее поведение людей отличается большим разнообразием форм. Одни из них очевидны, другие почти незаметны. При необходимости привести пример успокаивающего поведения многие люди сразу вспоминают склонность маленьких детей сосать большой палец руки, но не осознают, что после того, как мы вырастаем из этой привычки, то начинаем применять более сдержанные и социально приемлемые способы восстановления спокойствия (например, жуем резинку, грызем карандаш). Большинство людей не замечают таких тонких форм успокаивающего поведения или не понимают их роли в раскрытии истинных мыслей и чувств. Это достойно сожаления. Чтобы успешно читать невербальное поведение, необходимо сначала научиться распознавать и расшифровывать формы успокаивающего поведения. Почему? Потому что они всегда рассказывают о том, что творится на душе у человека в данный момент, и делают это с поразительной точностью.

Мозг, который не забывает

Лимбический мозг можно сравнить с компьютером, который получает и сохраняет информацию из внешнего мира. При этом он составляет и регулярно пополняет список негативных событий и впечатлений (включая в него ожог пальца о горячую сковородку, нападение человека или хищного животного и даже какое-то обидное замечание) и такой же список приятных вещей. По мнению Дэниела Гоулмана, лимбический мозг использует эту информацию, чтобы помочь нам правильно вести себя в опасном и не прощающем ошибок мире. Например, если лимбическая система относит какое-то животное к категории опасных, это впечатление сохраняется в нашей эмоциональной памяти, чтобы при следующей встрече с этим животным мы смогли немедленно среагировать надлежащим образом. Точно так же, если мы через двадцать лет после окончания школы вдруг встретимся с обижавшим нас одноклассником, то лимбический мозг сразу же заставит старые негативные чувства всплыть на поверхность.

Нам трудно забыть обиду в первую очередь потому, что этот опыт регистрируется в примитивной лимбической системе, которая является частью мозга, призванной не рассуждать, а действовать. Недавно я встретил человека, с которым всегда был в плохих отношениях. После последней нашей встречи прошло четыре года, но мои висцеральные (лимбические) реакции оказались такими же негативными, как и много лет назад. Мой мозг напомнил мне, что этот человек часто использует других в своих интересах, и предупредил о необходимости держаться от него подальше. Это явление прекрасно описал Гэвин де Бекер в своей проницательной книге «Дар страха».

С другой стороны, лимбическая система так же эффективно регистрирует и сохраняет сведения о позитивных событиях и впечатлениях (куда входит, например, удовольствие от удовлетворения основных потребностей, похвалы и приятные межличностные взаимоотношения). Поэтому дружелюбное или знакомое лицо вызовет мгновенную реакцию — ощущение радости и Удовлетворения. Состояние эйфории, которое вызывает встреча со старым другом или знакомый с детства приятный запах, объясняется тем, что эти впечатления хранятся в «комфортной зоне» банка памяти нашей лимбической системы.

Ее выдала шея

Прикосновения к шее или ее поглаживание — это одни из самых многозначительных и распространенных форм успокаивающего поведения, которые мы используем в стрессовых ситуациях. В частности, женщины, когда им нужно успокоиться, часто поступают так — дотрагиваются или прикрывают рукой надгрудинную ямку (см. рис. 7). Надгрудинная, или яремная, ямка — это углубление между адамовым яблоком и верхним краем грудины. Если женщина прикасается к этой части шеи и/или накрывает ее рукой, то это обычно означает, что она чувствует дистресс, угрозу, дискомфорт, незащищенность или страх. Этот довольно выразительный поведенческий признак, помимо прочих, можно использовать для выявления дискомфорта, который испытывает человек, пытающийся лгать или утаить важную информацию.

Однажды я вел расследование, во время которого вооруженный и опасный беглый уголовник, предположительно, мог скрываться в доме своей матери. Вдвоем с еще одним агентом мы отправились домой к

этой женщине, и, когда постучали, она согласилась нас впустить. Мы предъявили служебные удостоверения и попросили ее ответить на несколько вопросов. Когда я спросил: «Ваш сын находится у вас дома?», она дотронулась до надгрудной ямки и ответила: «Нет, его тут нет». Я отметил про себя эту деталь ее поведения, и мы стали задавать вопросы дальше. Через несколько минут я спросил: «Возможно ли, чтобы в то время, когда вы были на работе, ваш сын сумел пробраться в дом?» Она снова положила руку на надгрудную ямку и ответила: «Нет, я бы это заметила». Теперь я был уверен, что ее сын находится где-то в доме, поскольку она дотрагивалась до шеи только в тех случаях, когда я выдвигал предположения о возможности такого варианта. Чтобы окончательно убедиться в правильности моего вывода, мы еще немного поговорили с женщиной, а когда уже собрались уходить, я задал последний вопрос: «Итак, как я понял, вы совершенно уверены в том, что его нет дома?» Она подтвердила данный ранее ответ, но при этом ее рука в третий раз потянулась к шее. Теперь я был абсолютно убежден, что женщина лжет. Я попросил у нее разрешения осмотреть дом и, конечно же, нашел сына в стенном шкафу под кучей одеял. Женщине еще повезло в том, что ее не обвинили в попытке воспрепятствовать осуществлению правосудия. Дискомфорт, который она ощущала, пытаясь обмануть полицию, стал причиной того, что лимбическая система заставила руку выполнить успокаивающее движение, которое выдало женщину.



Рис. 7. Прикосновение руки к надгрудной ямке успокаивает женщин, которые чувствуют опасность, эмоциональный дискомфорт, страх или беспокойство. Той же цели часто служит поигрывание шейными украшениями.

Лично я всегда специально слежу за проявлениями успокаивающего поведения, чтобы знать, когда люди чувствуют себя не в своей тарелке или негативно реагируют на то, что я делаю или говорю. Во время допроса такое поведение может оказаться реакцией на какой-то конкретный вопрос или замечание. Кстати, за сигналами дискомфорта (например, отклонение туловища назад, сдвигание бровей и скрещивание рук на груди), как правило, сразу следуют успокаивающие движения рук (см. рис. 8). Эти формы поведения служат дополнительным подтверждением моих наблюдений за душевным состоянием человека, с которым мне приходится иметь дело.



***Рис. 8.** Потирание лба обычно свидетельствует о том, что человек с чем-то борется или испытывает какую-то степень дискомфорта.*

Приведу конкретный пример. Если каждый раз в ответ на мой вопрос: «Вы знакомы с м-ром Хиллманом?» — допрашиваемый отвечает: «Нет», но затем сразу же трогает рукой шею или рот, то мне становится ясно, что он демонстрирует успокаивающую реакцию именно на этот вопрос (см. рис. 9). Я не знаю, лжет он или говорит правду, потому что распознать обман крайне трудно. Но я знаю, что мой вопрос встревожил его настолько сильно, что теперь ему приходится себя успокаивать. Это побуждает меня прощупывать его дальше в том же направлении. Для следователя очень важно замечать проявления успокаивающего поведения, потому что иногда именно они помогают поймать человека на лжи или получить от него скрываемую информацию. Я считаю, что наблюдение за признаками успокаивающего поведения приносит больше пользы, чем попытки установить достоверность информации. Оно помогает определить, какие конкретно вещи вызывают у человека беспокойство или

дистресс. Умение разбираться в этих признаках часто позволяет получать важную информацию, которая может стать ключом к раскрытию преступления.



***Рис. 9.** Поглаживание шеи указывает на эмоциональный дискомфорт, сомнение или незащищенность.*

Типы успокаивающего поведения

Успокаивающее поведение проявляется в разных формах. Когда мы испытываем стресс, то нам помогает успокоиться легкий массаж шеи, поглаживание лица или игра с прядями волос. Все эти действия совершаются автоматически. Мозг отправляет сообщение: «Пожалуйста, успокойте меня», и наши руки немедленно отвечают на его просьбу, помогая нам снова почувствовать себя комфортно. Иногда мы успокаиваем себя, поглаживая щеки или губы изнутри языком, или надуваем щеки и медленно выдыхаем воздух (см. рис. 10 и 11). Когда стресс испытывает курильщик, он почти не выпускает изо рта сигарету, а если стрессу подвергается человек, жующий резинку, то он начинает быстрее двигать челюстями. По мнению профессора

Панксеппа, все эти успокаивающие действия удовлетворяют одну и ту же потребность мозга. То есть мозг заставляет тело каким-то образом стимулировать нервные окончания, чтобы секретировать успокаивающие эндорфины, которые помогают ему успокоиться.



Рис. 10. Прикосновение к щеке или к лицу — это способ уменьшить нервозность, раздражение или озабоченность.



Рис. 11. *Выдох с раздуванием щек хорошо помогает снять стресс и успокоиться. Люди часто делают это после того, как им удается благополучно избежать опасности.*

Для наших целей мы будем считать формами успокаивающего поведения любые прикосновения к лицу, голове, шее, плечам, предплечьям, кистям рук или к ногам, совершаемые в ответ на негативный стимул (например, трудный вопрос или стресс, вызванный чем-то услышанным, увиденным или воображаемым). Эти прикосновения и поглаживания не помогают решать проблемы, они, скорее всего, помогают сохранять спокойствие во время решения проблем. Другими словами, они нас успокаивают. Мужчины чаще прикасаются к лицу. Женщины предпочитают прикосновения к шее, одежде, украшениям, предплечьям и волосам.

Выбор успокоительных средств очень широк, и у каждого из нас есть свои любимые, такие как жевательная резинка, сигареты, обильная еда, облизывание губ, потирание подбородка, поглаживание лица, игра с предметами (ручками, карандашами, тюбиками помады или часами), приглаживание волос или чесывание предплечий. Иногда успокаивающие движения маскируются под самые обычные действия. Например, смахивать воображаемые соринки с рубашки или

поправлять галстук (см. рис. 12). Со стороны кажется, что человек просто прихорашивается, но на самом деле он успокаивает свою нервозность, проводя рукой вдоль тела и предоставляя пальцам возможность чем-нибудь заняться. Эти движения тоже выполняются по команде лимбической системы и являются реакцией на стресс.

Далее мы рассмотрим некоторые из самых типичных и ярко выраженных форм успокаивающего поведения. Каждый раз, когда вы будете их замечать, спрашивайте себя: «Почему этот человек пытается себя успокоить?» Способность связать успокаивающее поведение с конкретным стресс-фактором, который его вызвал, поможет вам точнее понять мысли, чувства и намерения человека.



***Рис. 12.** Поправляя галстук, мужчина старается справиться с ощущением неуверенности либо дискомфорта.*

Формы успокаивающего поведения с использованием шеи

Прикосновение к шее или ее поглаживание — это один из самых выразительных и распространенных типов успокаивающего поведения, которые мы используем, когда подвергаемся стрессам. Одни люди растирают или массируют заднюю часть шеи пальцами, другие могут поглаживать боковые стороны шеи или кожу под

подбородком выше адамова яблока с переходом на мясистую часть шеи. На этом участке тела много нервных окончаний, и его поглаживание помогает снижать кровяное давление, замедлять пульс и снимать нервное напряжение (см. рис. 13 и 14).



Рис. 13. Хорошим успокоительным средством для мужчин является легкий массаж или поглаживание шеи. В этой области находится много нервных окончаний, в том числе и блуждающий нерв, и массаж шеи помогает снижать частоту сердечных сокращений.



***Рис. 14.** Стараясь справиться с ощущением дискомфорта или неуверенности, мужчины обычно воздействуют на шейную область энергичнее, чем женщины.*

За несколько десятков лет, посвященных изучению невербального поведения, я убедился в существовании заметных различий в приемах использования шеи как успокоительного средства у мужчин и женщин. Обычно мужчины действуют более энергично, сжимая или обхватывая ладонями шею под подбородком. Таким образом они стимулируют нервы шеи (особенно блуждающий нерв или каротидный синус), что снижает частоту сердечных сокращений и производит успокаивающий эффект. Иногда мужчины поглаживают боковые или заднюю сторону шеи пальцами или с той же целью поправляют узел галстука или воротник рубашки (см. рис. 15).



***Рис. 15.** Даже недолгое прикосновение к шее помогает снизить уровень беспокойства или дискомфорта. Поглаживание или массаж шеи — это сильное и универсальное средство снятия стресса и нервного напряжения.*

Женщины, которым нужно успокоиться, поступают иначе. Например, они могут прикасаться к шейным украшениям, если те на них надеты, поправлять их или совершать с ними какие-нибудь другие манипуляции. Как уже упоминалось, другим характерным способом использования женщинами шеи в качестве успокоительного средства служит прикосновение рукой к надгрудной ямке. Женщины прикасаются и/или поглаживают эту часть шеи, когда ощущают стресс, незащищенность, страх, дискомфорт, тревогу. Любопытно отметить, что у беременных женщин рука сначала делает движение к шее, но в последний момент изменяет направление и прикрывает живот, словно стремится защитить плод.

Успокаивающий маятник

Понаблюдайте за тем, как беседуют за столом мужчина и женщина. Если женщина начинает поигрывать шейными украшениями, то это чаще всего говорит о том, что она немного нервничает. Но если она

переводит пальцы к надгрудной ямке, то вполне возможно, что она чем-то обеспокоена или чего-то опасается. В большинстве случаев, когда она прикасается к надгрудной ямке правой рукой, то левой ладонью обхватывает правый локоть. После того как накал эмоций спадет или в обсуждении неудобной темы наступит перерыв, ее правая рука расслабленно опустится на согнутую левую руку. Но если ситуация снова станет напряженной, ее правая рука опять поднимется к надгрудной ямке. Со стороны эти движения руки похожи на поведение стрелки измерителя стресса, которая перемещается из горизонтального положения (на руке) в вертикальное (к шее) и обратно, в соответствии с уровнем испытываемого стресса.

Формы успокаивающего поведения с использованием лица

Прикосновение к лицу или его поглаживание — это обычные человеческие успокоительные реакции на стресс. Такие движения, как потирание лба, поглаживание или облизывание губ, оттягивание или массаж мочки уха большим и указательным пальцами, поглаживание лица или бороды и игра с волосами, помогают успокоиться человеку, оказавшемуся в стрессовой ситуации. Как уже упоминалось, некоторые люди успокаиваются, когда надувают щеки и медленно выдыхают воздух. Благодаря огромному количеству нервных окончаний в области лица этот участок тела идеально подходит для действий, способных восстановить комфортное состояние лимбического мозга.

Формы успокаивающего поведения с использованием звуков

Одна из форм успокаивающего поведения — это насвистывание. Некоторые люди прибегают к этому способу, чтобы успокоиться, когда оказываются в незнакомом районе города, в темном длинном коридоре или на пустынной дороге. Иногда те, кто пытается успокоиться в стрессовой обстановке, начинают разговаривать сами с собой. Например, у меня (как наверняка у всех нас) есть друг, который всегда, когда нервничает или расстраивается, принимается болтать без умолку. Некоторые формы поведения сочетают в себе тактильные и звуковые успокаивающие компоненты, например постукивание карандашом или пальцами по столу.

Безудержная зевота

Есть люди, которых в стрессовой ситуации одолевает зевота. Зевота это не только один из способов «глубокого дыхания». Когда человек испытывает стресс, зевок помогает оказать давление на слюнные железы. Растяжение различных мышц в ротовой полости и вокруг рта заставляет железы выделять влагу, чтобы увлажнить рот, пересохший от чрезмерного беспокойства. В таких случаях зевоту вызывает не потребность выспаться, а стресс.

«Очистка ног»

«Очистка вот» — это одна из форм успокаивающего поведения, которая часто остается незамеченной, потому что это действие производится под столом. В ходе этого успокаивающего занятия человек кладет руку (или обе руки) на ногу (или на обе ноги), а затем скользит ладонями по верхней поверхности бедер в направлении коленей (см. рис. 16). Некоторые люди выполняют это движение только один раз, но часто оно производится регулярно или просто превращается в массаж ног. Кроме того, таким движением можно вытирать вспотевшие ладони, и в этом случае оно выдает беспокойство, но в основном его используют, чтобы избавиться от напряжения. Этот невербальный сигнал не должен ускользать от вашего внимания, потому что однозначно свидетельствует о том, что человек испытывает стресс.



Рис. 16. Когда люди испытывают стресс или нервничают, они опускают руки под стол, кладут ладони на бедра и как бы «стирают» с них несуществующую пыль, чтобы успокоиться. Часто это движение, остающееся незамеченным, служит верным признаком дискомфорта или беспокойства.

Поэтому всегда обращайте внимание на людей, которые опускают одну или обе руки под стол. Если человек начнет заниматься «очисткой ног», то вы сможете это заметить по тому, как одновременно с поглаживающей ногу ладонью двигается верхняя часть руки и плечо.

Мой профессиональный опыт подтверждает значительность невербального сигнала «очистки ног» как немедленной реакции на негативное событие. В течение многих лет я наблюдал это поведение в тех случаях, когда подозреваемым предъявляли изобличающие их доказательства, такие как фотографии хорошо знакомого им места преступления (в юриспруденции это называется преступным знанием или заведомостью). Эта форма очищающего и успокаивающего поведения одновременно служит двум целям. Человек вытирает вспотевшие ладони и поглаживает себя, чтобы успокоиться. Такое же поведение можно наблюдать, когда в процесс общения сидящей парочки вмешивается кто-то посторонний или когда человек пытается вспомнить чье-то имя.

Тем, кто работает в полиции, я советую отмечать успокаивающие поглаживания ладонями ног на начальной стадии допроса, а затем следить за тем, как часто они повторяются при постановке трудных вопросов. Возрастание количества или энергичности этих движений служит верным признаком того, что ваш вопрос вызвал у человека сильный дискомфорт. Этот дискомфорт вполне может означать, что человек обладает преступным знанием, обманывает или что вы подоברались очень близко к чему-то, о чем он не желает говорить. Еще одной причиной такого поведения может оказаться элементарный стыд, который испытывает человек, вынужденный раскрывать личные тайны в ответ на ваши вопросы. Поэтому внимательно следите за тем, что происходит под столом, отмечая движения верхней части рук. Вы будете удивлены тем, как много информации можно извлечь, наблюдая за такими формами поведения.

А теперь я попрошу вас внимательно отнестись к следующему предупреждению. Хотя реакцию «очистки ног» практически всегда можно увидеть у людей, которые лгут, мне приходилось достаточно часто наблюдать ее у многих ни в чем не повинных граждан, которые просто нервничали. Поэтому будьте осторожны и не делайте скоропалительных выводов. Лучше всего, если вы будете считать эту реакцию признаком отчаянного стремления мозга успокоиться и основанием для дальнейшего поиска причин такого поведения.

Одно движение испортило впечатление

Кандидат на работу проходил собеседование с потенциальным нанимателем. Все было хорошо, пока в самом конце собеседования

кандидат не затронул тему компьютерных сетей и значения интернета. Наниматель похвалил его прогрессивные взгляды и между делом высказал сожаление по поводу того, что слишком многие выпускники колледжей пользуются интернетом в недостойных целях, используя такие сайты социальной сети, как Facebook, для размещения сообщений и фотографий, которые впоследствии могут значительно осложнить им жизнь. В этот момент он заметил, что кандидат правой рукой несколько раз подряд энергично потер ногу, словно счищая с нее грязь. Работодатель ничего не сказал, поблагодарил молодого человека за честные ответы и проводил к выходу. Но успокаивающие движения кандидата во время собеседования вызвали у работодателя желание поискать его имя в списке пользователей сайта Facebook. Вернувшись в кабинет, он уселся за компьютер и, разумеется, нашел то, что и предполагал найти. Рассказывать, что было дальше, думаю, не надо.

«Проветривание»

Эта форма поведения выражается в том, что человек (как правило, мужчина) закладывает пальцы между воротником рубашки и шеей, чтобы оттянуть ткань от кожи (см. рис. 17). Такое «проветривание» часто становится реакцией на стресс и служит достоверным признаком того, что человек сильно расстроен тем, о чем он думает, или из-за того, что наблюдает вокруг себя. Женщина может подавать такой же невербальный сигнал не столь заметно, просто оттягивая вырез блузки или встряхивая спадающими на плечи волосами, чтобы охладить шею.



***Рис. 17.** «Проветривание» области шеи снимает стресс и избавляет от эмоционального дискомфорта. Знаменитый комик Родни Дэнджерфилд использовал этот жест, когда ему не оказывали должного уважения.*

Обнимание самого себя

В стрессовых ситуациях некоторые люди успокаивают себя тем, что скрещивают руки на груди и потирают ладонями плечи, словно им холодно. Когда человек пытается успокоиться таким способом, он делает примерно то же, что мать, которая обнимает маленького ребенка. Это защитное и успокаивающее действие мы используем, когда хотим почувствовать себя в безопасности. Но когда человек скрещивает на груди руки, наклоняется вперед и смотрит на вас исподлобья, то желание успокоиться тут явно ни при чем!

Как успокаивающее поведение помогает читать людей

Для того чтобы получить дополнительные сведения о человеке с помощью форм успокаивающего поведения, советуем использовать

следующие рекомендации:

1. Обращайте внимание на формы успокаивающего поведения в момент их проявления. Я рассказал вам обо всех основных типах успокаивающих действий. Если вы станете уделять достаточно внимания поиску этих сигналов тела, то со временем научитесь без труда распознавать их в процессе взаимодействия с другими людьми.

2. Прежде всего, определите базовую модель успокаивающего поведения человека. Это поможет вам замечать любые повышения интенсивности и/или частоты использования успокаивающих действий и реагировать на них соответствующим образом.

3. Когда вы видите, что человек использует успокаивающий жест, спросите себя: «Что заставило его это сделать?» Он явно чем-то обеспокоен, и поэтому, собирая невербальную информацию, вам необходимо выяснить, что именно вызывает у него дискомфорт.

4. Запомните, что успокаивающие действия почти всегда производятся после какого-то стрессового события. И если человек демонстрирует признаки успокаивающего поведения, то этому, скорее всего, должно было предшествовать какое-то потрясение, вызвавшее данную реакцию.

5. Способность связывать проявления успокаивающего поведения с вызывающими их конкретными стресс-факторами поможет вам лучше понять человека, с которым вы имеете дело.

6. В определенных обстоятельствах, когда вам необходимо лучше понять мысли и намерения человека, вы можете сами сказать или сделать то, что должно вызвать у него стресс, а затем наблюдать, не приведет ли это к более яркому проявлению его успокаивающих движений.

7. Отметьте, какую часть тела успокаивает человек. Это важно, потому что чем сильнее стресс, тем чаще человек использует прикосновения к лицу или шее.

8. Учтите: чем сильнее стресс или дискомфорт, тем больше вероятность проявления признаков успокаивающего поведения.

Использование успокаивающих движений позволяет достаточно точно оценить степень комфорта или дискомфорта. В известном смысле эти действия можно назвать «командой поддержки» наших лимбических реакций. В то же время они способны многое рассказать

о нашем эмоциональном состоянии и о том, как мы на самом деле себя чувствуем.

Заключительное слово о нашем лимбическом наследии

Теперь вы владеете информацией, которая неизвестна большинству людей. Вы знаете, что в нашем распоряжении находится чрезвычайно надежная стратегия выживания (замри, беги или сражайся) и успокаивающая система, позволяющая справляться со стрессами. Нам повезло, что у нас есть эти инструменты, которые можно использовать не только для нашего собственного выживания и успеха, но и для оценки чувств, настроения и мыслей других людей.

Из этой главы мы также узнали, что всеми элементами поведения (за исключением некоторых рефлексов) управляет мозг. Нам также стало известно, что под нашей черепной коробкой располагаются три «мозга». Мы исследовали два из них — думающий мозг и действующий автоматически лимбический мозг — и узнали, какую роль играет каждый из них. Оба эти мозга выполняют важные функции. Однако для наших целей наибольший интерес представляет лимбическая система, потому что это самый честный мозг — ответственный за передачу наиболее важных невербальных сигналов, помогающих точно определять истинные мысли и чувства людей.

Теперь, когда вы получили общее представление о том, как мозг реагирует на все, что происходит вокруг нас, вам, наверное, захочется узнать, так ли легко распознавать и расшифровывать сигналы невербального поведения, как может показаться на первый взгляд. Этот вопрос мне задают очень часто. Мой ответ: «И да и нет». После того как вы прочтете эту книгу, несколько ключевых невербальных сигналов тела начнут буквально бросаться вам в глаза и всячески пытаться привлечь ваше внимание. С другой стороны, существует множество тонких аспектов языка тела, которые не так очевидны, и поэтому заметить их намного труднее. Мы будем фокусировать внимание как на самых очевидных, так и на менее заметных формах поведения, которые тело использует, повинаясь приказам лимбического мозга. Со временем, когда вы накопите достаточный опыт, расшифровка этих сигналов станет для вас таким же обычным делом, как привычка смотреть по сторонам, прежде чем перейти дорогу. Вот так элегантно мы перешли к теме ног и стоп, которые

понесут нас знакомиться с языком тела и станут главным объектом нашего внимания в следующей главе.

Глава третья

Ваша главная опора в языке тела

Невербальные сигналы стоп и ног

Впервой главе я предлагал вам угадать, какая часть человеческого тела самая честная, которая больше других способна раскрывать истинные намерения человека, а поэтому и является первым местом, где следует искать наиболее точную невербальную информацию о том, что на самом деле думает человек. Как это ни удивительно, но правильный ответ — стопы ног! Вы не ослышались, авторитетное жюри обеими руками, а лучше сказать обеими ногами голосует за то, чтобы приз за честность достался стопам (а заодно и ногам).

А теперь я объясню, как можно определить чувства или намерения людей, наблюдая за поведением их стоп и ног. В дополнение к этому вы научитесь следить за сопутствующими сигналами, которые помогают узнать, что происходит под столом, когда У вас нет возможности непосредственно наблюдать за нижними конечностями. Но сначала я хочу объяснить, почему ваши стопы это самая честная часть вашего тела и почему именно они хорошо передают подлинные чувства и намерения людей.

Несколько слов об эволюции стопы

Миллионы лет стопы и ноги служат представителям человеческого вида главным средством передвижения, помогая нам ускользать от опасности, спастись и выживать. С тех пор как наши предки начали передвигаться по африканским саваннам на двух конечностях, человеческая стопа носит нас, в буквальном смысле, по всему миру. Уникальное строение стоп позволяет нам чувствовать, ходить, бежать, поворачивать, вертеться на месте, удерживать равновесие, пинаться, карабкаться, играть и даже рисовать. И хотя для некоторых видов деятельности стопы приспособлены не так хорошо, как кисти рук (им не хватает противопоставленного большого пальца), но тем не менее, как утверждал Леонардо да Винчи, диапазон способностей

человеческой стопы позволяет причислить ее к самым совершенным произведениям инженерного искусства. Знаменитый зоолог, писатель и кинодокументалист Десмонд Моррис обратил внимание на то, что стопы передают наши мысли и чувства гораздо точнее, чем любые другие части тела. Почему стопы и ноги так правдиво выражают то, что мы думаем и чувствуем? На протяжении миллионов лет, задолго до того, как люди научились разговаривать, наши ноги и стопы реагировали на любую внешнюю угрозу (например, раскаленный песок, затаившаяся змея или разъяренный лев) мгновенно, не дожидаясь команды от сознания. Наш лимбический мозг брал на себя заботу о том, чтобы стопы и ноги реагировали должным образом, замирая на месте, унося нас подальше или пиная потенциально опасный предмет. Этот унаследованный от предков механизм выживания исправно служил нам до сих пор и продолжает служить сегодня. Собственно говоря, эти первобытные реакции заложены в нас настолько прочно, что по сей день, когда мы сталкиваемся с чем-то опасным или просто неприятным, наши стопы и ноги реагируют точно так же, как и в доисторические времена. Сначала они замирают, затем пытаются дистанцироваться и, наконец, если нет никакой другой альтернативы, готовятся к бою и наносят удар.

Механизм «замри, беги или сражайся» работает без участия высокоорганизованных когнитивных процессов. Он действует на уровне примитивных рефлексов. Этот важный результат эволюционного развития приносит пользу как отдельным индивидам, так и социальным группам. Людям удавалось выживать, потому что они одновременно замечали опасность, реагировали на нее или бдительно следили за действиями других и вели себя соответственно. Когда группа подвергалась угрозе, то все ее члены, включая тех, кто непосредственно ее не видел, были готовы действовать согласованно и синхронно, наблюдая за движениями друг друга. В современном мире солдаты патрульной группы фиксируют внимание на том, кто идет первым. Когда он замирает, то же самое делают все остальные. Когда он бросается с дороги в кювет, все остальные тоже спешат в укрытие. Когда он открывает огонь, все остальные тоже начинают стрелять. Судя по этим спасительным моделям группового поведения, за пять миллионов лет мало что изменилось.

Эта способность к невербальной коммуникации обеспечила наше выживание как вида, и даже сегодня, несмотря на то, что мы прикрываем ноги одеждой, а стопы обувью, наши нижние конечности по-прежнему реагируют не только на угрозы и стресс-факторы, но и на эмоции — как негативные, так и позитивные. Вот почему наши стопы и ноги передают информацию обо всем, что мы ощущаем, думаем и чувствуем. Наши сегодняшние танцы и пляски — это усовершенствованные варианты радостных праздников изобилия, которые устраивали люди миллионы лет назад после удачной охоты. Когда воины племени масаев высоко подпрыгивают на месте или пары кружатся в вихре вальса, стопы и ноги этих людей посылают сигналы счастья. Зрители на трибунах стадионов топают ногами, давая игрокам любимой команды почувствовать, как они за них болеют.

В повседневной жизни можно заметить много других способов выражать чувства с помощью ног. Если вы желаете получить массу ярких примеров честности нижних конечностей, то понаблюдайте за детьми и движениями их стоп. Ребенок может сидеть за столом и послушно глотать кашу, но если ему хочется играть на улице, то он разводит стопы в стороны и сползает на краешек высокого стула, пытаясь дотянуться пальцами ног до пола. Родитель может попытаться удержать его на месте, но стопы ребенка все равно станут отодвигаться от стола. Любящий родитель внимательно следит за положением туловища ребенка, но тот еще усерднее разворачивает стопы и упорно тянется ногами в направлении двери, точно указывая, куда ему хочется отправиться. Эти движения называются признаками намерения. Взрослые, конечно, проявляют больше сдержанности в демонстрации таких лимбических сигналов, но ненамного.

Самая честная часть нашего тела

Когда нужно узнать, что говорит чье-то тело, большинство людей начинают наблюдение сверху (с лица) и постепенно переводят внимание вниз, невзирая на тот факт, что именно лицо лучше всех других частей тела помогает нам блефовать и скрывать подлинные чувства. Поэтому я использую прямо противоположный подход. Имея за плечами опыт многочисленных допросов, проведенных для ФБР, я приучил себя направлять внимание в первую очередь на стопы и ноги подозреваемого и постепенно перемещать фокус наблюдений все

выше, пока не доберусь до лица. К сожалению, в юридической литературе последних шестидесяти лет, включая некоторые современные публикации, рекомендуется при проведении допросов уделять основное внимание наблюдению за лицом. Кроме того, задача правильного чтения людей осложняется тем, что большинство допрашивающих позволяют тем, кого они допрашивают, держать стопы и ноги под столом.

Если хорошенько подумать, то найти вескую причину обманчивости выражений нашего лица совсем нетрудно. Мы используем лицо как инструмент обмана, потому что делать это нас учат постоянно, с самого раннего детства. «Не делай такое лицо», — ворчат родители, когда мы честно реагируем на поставленную перед нами еду. «Постарайся хотя бы изобразить радость, когда к нам приедут твои двоюродные братья», — инструктируют они нас, и мы постепенно приучаемся выдавливать из себя улыбку. Другими словами, наши родители и общество заставляют нас использовать лица для того, чтобы ради социальной гармонии скрывать, обманывать и лгать. Поэтому неудивительно, что мы со временем становимся выдающимися мастерами по этой части. Когда во время больших семейных праздников все надевают на лица счастливые маски, то со стороны может показаться, будто все эти невестки, зятья, тещи и свекрови души не чают друг в друге, хотя на самом деле ничего более далекого от действительности даже представить трудно.

Думаю, вы согласитесь, что если бы мы не могли контролировать выражения наших лиц, то выражение лица игрока в покер да и сама эта игра потеряли бы всякий смысл. Мы знаем, какую маску следует надевать, отправляясь на вечеринку, но при этом часто совершенно не следим за поведением своих стоп и ног. Нервозность, стресс, страх, беспокойство, недоверчивость, скука, нетерпение, счастье, радость, страдание, робость, застенчивость, униженность, неловкость, уверенность, подобострастность, подавленность, вялость, игривость, чувственность и гнев — все эти чувства находят выражение в сигналах, которые передают стопы и ноги. Многозначительное соприкосновение ногами влюбленных, стеснительная постановка стоп мальчика при встрече с незнакомыми взрослыми, широко расставленные ноги разгневанного родителя, нервные шаги будущего

отца в коридоре роддома — во всем этом проявляется наше эмоциональное состояние в конкретный момент времени.

Если вы хотите правильно расшифровывать поведение людей, то учитесь следить за их стопами и ногами. Именно они передают самую ценную и достоверную информацию. Каждый, кто занимается сбором невербальной информации, должен обращать на нижние конечности самое пристальное внимание.

Выразительные формы невербального поведения стоп и ног

«Счастливые стопы»

Термином «счастливые стопы» обозначается поведение, при котором стопы и ноги двигаются в разные стороны на одном месте и/или притопывают от возбуждения. Когда люди внезапно демонстрируют «счастливые стопы» — особенно если такие движения они совершают сразу после того, как увидят или услышат что-нибудь важное, — то это происходит потому, что полученная информация оказала на них позитивное эмоциональное влияние. «Счастливые стопы» — это эмблема уверенности, сигнал того, что человек получил желаемое или занял преимущественное положение, которое позволяет ему получить что-то ценное от другого человека или еще от чего-нибудь. «Счастливые стопы» демонстрируют, например, влюбленные при встрече в аэропорту после долгой разлуки.

Чтобы заметить «счастливые стопы», вам вовсе не обязательно заглядывать под стол. Просто присмотритесь к рубашке человека и/или его плечам. Если его стопы ерзают или подпрыгивают, то ткань его рубашки должна вибрировать, то есть двигаться вверх-вниз. Эти движения не бросаются в глаза, скорее всего, они почти незаметны. Но если вы будете знать, что ищете, то сумеете их уловить.

Попробуйте провести маленький эксперимент на себе. Сядьте на стул перед большим зеркалом и заставьте ваши стопы двигаться или притопывать. Затем присмотритесь, и вы увидите, как одновременно со стопами двигается ваша рубашка и/или плечи. Когда вы проводите время в компании и не присматриваетесь к этим выразительным знакам над столом, они могут ускользнуть от вашего внимания. Но если вы готовы потратить время и усилия на наблюдение, то обязательно их заметите. Ключ к успешному использованию

«счастливых стоп» как важного невербального сигнала заключается в том, чтобы сначала заметить поведение стоп человека, а затем следить за его внезапными изменениями.

«Счастливые стопы» — признак сладкой жизни

Не так давно я наблюдал за покерным турниром по телевизору и увидел игрока с флешем (очень сильной комбинацией) на руках. Под столом его стопы словно с цепи сорвались. Они пританцовывали и притопывали, как стопы ребенка, который только что узнал, что его повезут в «Диснейленд». Лицо игрока оставалось бесстрастным, возвышающаяся над столом часть тела сохраняла полное спокойствие, но внизу, на полу царило бурное веселье! Кстати, я поймал себя на том, что советую игрокам, за которыми наблюдал на телеэкране, сдаться и выйти из игры. К сожалению, они меня не услышали, потому что двое из них уравнили ставку владельца небитой карты и потеряли деньги.

Этот игрок научился носить на лице маску полной непроницаемости. Однако ему еще многому предстоит научиться в плане умения контролировать движения ног. К счастью для него, его оппоненты, как и подавляющее большинство людей, за годы жизни привыкли игнорировать три четверти человеческого тела (от груди и ниже) и не обращать внимания на ключевые невербальные подсказки, которые можно там найти.

Покерные залы не единственное место, где можно увидеть «счастливые стопы». Мне приходилось видеть их во многих кабинетах начальников, в залах заседаний и практически везде, где угодно. Во время работы над этой главой я находился в аэропорту и невольно наблюдал, как сидевшая неподалеку от меня молодая мамаша разговаривала по мобильному телефону с родственниками. Сначала ее стопы стояли на полу спокойно, но когда трубку взял сын, они начали как бы подпрыгивать. Мне не нужно было объяснять, как она относится к своему ребенку и какое место в ее жизни он занимает.

Запомните, что каждый раз, когда вы играете в карты, ведете дела или просто болтаете с друзьями, «счастливые стопы» оказываются одним из самых правдивых способов, какие только может использовать мозг для того, чтобы искренне выразить свою радость.

Знак подали стопы

Джулия, начальник отдела трудовых ресурсов в крупной корпорации, рассказала мне, что после моего семинара для банковских служащих она начала обращать внимание на стопы людей. Полученные на семинаре знания сослужили ей отличную службу уже через несколько дней после возвращения домой. «Мне поручили подобрать сотрудников для работы за границей, — объяснила она. — Когда я спросила у одной из потенциальных кандидаток, хочет ли та работать за океаном, ее реакцией стал радостный танец „счастливых стоп“ и утвердительное „Да!“. Однако, когда затем я сказала, что ехать придется в Бомбей, ее стопы словно прилипли к полу. Заметив это изменение в невербальном поведении, я заинтересовалась, почему она не хочет туда ехать. Женщина явно не ожидала такого вопроса. „Неужели это так заметно?“ — удивилась она. Я объяснила ей, что просто „почувствовала“ ее разочарование, связанное с предполагаемым местом работы. „Вы правы, — призналась она. — Я думала, что меня собираются послать в Гонконг, где у меня есть хорошие друзья“. Было очевидно, что она не хотела отправляться в Индию, и ее стопы не оставили у меня никакого сомнения на этот счет».

Позвольте предостеречь вас от двух вещей. Во-первых, так же как все формы невербального поведения, «счастливые стопы» следует рассматривать в контексте, чтобы определить, являются они эмблемой или просто признаком чрезмерной нервозности.

Например, если человек постоянно сучит ногами (разновидность синдрома беспокойных ног), тогда трудно отличить сигнал счастливых стоп от обычного проявления его нервной энергии. Однако если частота или интенсивность подергиваний возрастает, особенно сразу после того, как человек услышал что-то важное или оказался свидетелем некоего значительного события, то я склонен рассматривать это как признак повышения его уверенности в себе или удовлетворенности текущим состоянием дел.

Во-вторых, движения стоп и ног могут просто означать нетерпение. Наши стопы часто начинают ерзать по полу или подергиваться, когда мы ощущаем нарастающее нетерпение или испытываем потребность ускорить ход событий. Понаблюдайте за студентами в аудитории, и вы заметите, как часто во время лекции их ноги и стопы подергиваются, поворачиваются, пританцовывают, толкают друг друга. По мере

приближения перерыва такие движения, как правило, становятся более интенсивными. В большинстве случаев это не сигнал «счастливых стоп», а просто явный признак нетерпения и желания ускорить ход событий. На моих семинарах активность ног достигает пика, когда приближается время отпустить слушателей домой. Может быть, таким способом они пытаются мне что-то сказать?

Когда стопы поворачиваются к человеку, к предмету или отворачиваются от них

Мы имеем обыкновение поворачиваться ко всему, что нам нравится или доставляет удовольствие, включая людей, с которыми приходится иметь дело. Эта информация поможет вам понять, когда люди рады вас видеть и когда вам лучше оставить их в покое. Представьте, что вы увидели двух человек, занятых оживленной беседой. Этих людей вы знаете, и вам хочется принять участие в разговоре. Поэтому вы подходите к ним и говорите: «Привет!» Проблема в том, что вы не уверены, хотят ли они принять вас в свою компанию. Можно ли это выяснить? Легко. Понаблюдайте за поведением их стоп и туловищ. Если они повернут стопы, а заодно и туловище к вам, это будет означать, что они рады вашему появлению. Но если они не повернут стопы, когда будут вас приветствовать, а лишь слегка развернут корпус в бедрах, чтобы поздороваться, это следует расценить как просьбу оставить их одних.

С другой стороны, людям свойственно отворачиваться от всего, что им не нравится или не доставляет удовольствия. Исследования поведения людей в зале суда, которые провели в 2002 году авторы бестселлера «Читать человека как книгу» Эллен Димитриус и Марк Мазарелла, показывают, что, когда членам жюри присяжных не нравится свидетель, они поворачивают стопы к ближайшему выходу. Верхнюю половину тела, начиная от поясницы, они вежливо разворачивают к выступающему свидетелю, но стопы поворачиваются в направлении естественного «пути эвакуации», например к двери, выходу в холл или в совещательную комнату.

Все, что характерно для присяжных в зале суда, характерно и для взаимодействия людей в повседневной жизни. Верхнюю половину тела мы разворачиваем к человеку, с которым разговариваем. Но если беседа не доставляет нам удовольствия, то наши стопы сами

поворачиваются к ближайшему выходу. Когда человек отворачивает стопы, то это обычно служит признаком его желания освободиться, покинуть место, где он в данный момент находится. Когда вы разговариваете с кем-то и замечаете, что собеседник постепенно или внезапно отворачивает от вас стопы, эту информацию обязательно нужно проанализировать. Что означает этот сигнал? Иногда он может указывать на то, что человек просто опаздывает на встречу и ему действительно необходимо уйти; а в других случаях такой сигнал может означать, что человек не желает больше находиться рядом с вами. Возможно, вы сказали что-то обидное для него или сделали что-то неприятное. Отворачивание стоп — это сигнал, показывающий, что человек желает удалиться (см. рис. 18). В такой ситуации вам следует, оценив обстановку, в которой был подан такой сигнал, определить, почему человеку не терпится уйти.



***Рис. 18.** Если во время беседы одна стопа разворачивается в сторону, то это знак того, что человек хочет уйти и двигаться ему нужно именно в этом направлении. Это показатель намерения.*

Когда стопы хотят попрощаться

Когда два человека разговаривают, то обычно они располагают стопы носками друг к другу. Но если один из них слегка отворачивает

стопы в сторону или часто разворачивает одну стопу наружу (одна стопа направлена на вас, а другая в сторону, образуя букву L), вы можете быть уверены, что ему хочется с вами попрощаться или оказаться где-нибудь в другом месте. Доктор Гивенс относит такой тип поведения стоп к категории признаков намерения. Соблюдая законы приличия, человек не станет отворачиваться от вас всем корпусом, но его стопы честно выразят потребность лимбического мозга или желание уйти (см. рис. 18).

Недавно мне с одним из моих клиентов пришлось провести вместе почти пять часов. Прощаясь вечером, мы подвели итог сделанному за день. Даже несмотря на то, что наша беседа проходила в очень дружеской обстановке, я заметил, что клиент развернул одну стопу под прямым углом к туловищу, явно намереваясь поскорее уйти. Поэтому я сразу сказал: «Вы, наверное, куда-то торопитесь?» «Да, — признался он. — Мне очень жаль. Не хочу показаться невежливым, но мне необходимо позвонить в Лондон, и у меня осталось всего пять минут!» В данном случае слова моего клиента и большая часть его тела выражали только позитивные чувства. Однако его стопы оказались откровенными и ясно дали мне понять, что при всем желании остаться служебный долг требовал его присутствия в другом месте.

Ладони на коленях

Существуют и другие примеры движений ног, которые являются показателями намерения и указывают на желание человека покинуть то место, где он в данный момент находится. Таким примером может служить поведение сидящего человека, который кладет ладони на колени (позиция «захват коленей») (см. рис. 19). Этот знак однозначно свидетельствует о том, что он готов закончить встречу и уйти. Часто такой жест дополняется наклоном туловища вперед и/или тем, что человек подвинулся к краю стула. Оба эти движения тоже являются признаками намерения. Данные сигналы, особенно когда они исходят от вашего начальника, означают, что время аудиенции истекло. Поэтому продемонстрируйте свою тактичность и попросите разрешения удалиться.



***Рис. 19.** Обхват ладонями коленей и перенос центра тяжести на ноги — это показатель намерения, выражающий желание человека встать и уйти.*

Поведение стоп наперекор силе тяжести

Ощущение счастья или радостного возбуждения заставляет нас буквально летать. Так ведут себя влюбленные рядом с предметом своей страсти или дети, которых родители приводят в парк развлечений. Эти формы поведения совершенно очевидны, и все же каждый день окружающие нас со всех сторон формы поведения, противоречащие закону всемирного тяготения, часто ускользают от нашего внимания.

Когда мы чем-то взволнованы или очень довольны своим положением, нам свойственно вести себя так, словно силы тяжести не существует. Мы готовы раскачиваться на цыпочках или ходить вприпрыжку. Это еще один результат воздействия лимбического мозга на наше невербальное поведение.

Недавно я наблюдал за незнакомым человеком, который разговаривал по мобильному телефону. Когда он слушал, его левая стопа, которая была плотно прижата к земле, внезапно изменила

положение. Каблук остался на земле, но вся остальная часть туфли поднялась вверх так, что носок нацелился прямо в небо (см. рис. 20). Не каждый мог бы обратить внимание на такое поведение стопы или придать ему какое-то значение. Но любой опытный наблюдатель, вроде меня, заметив подобное, противоречащее закону гравитации поведение стопы, сразу поймет, что человек только что услышал что-то позитивное. И конечно же, когда я прошел мимо него, то услышал его слова: «Да неужели! Это просто потрясающе!» Вот только его левая стопа сказала мне то же самое чуть раньше.



***Рис. 20.** Когда пальцы ног направлены вверх, как на этом снимке, то это обычно означает, что у человека хорошее настроение или он слышит что-то позитивное.*

Даже не сходя с места, человек, который что-то рассказывает, может вытянуться на несколько сантиметров вверх, чтобы подчеркнуть важный момент в своей истории. Это происходит подсознательно и может повторяться многократно. Подобные попытки увеличить рост являются вполне естественными, поскольку выражают истинное эмоциональное отношение человека к содержанию того, о чем он рассказывает. Они демонстрируются в реальном времени, одновременно с поворотами сюжета и служат иллюстрациями чувств и слов. Позитивная эмоциональная нагрузка нашей речи может вызывать экспрессивные движения стоп и ног точно так же, как ритм любимой песни порой заставляет нас невольно притопывать.

Интересно отметить, что формы поведения, противоречащие закону гравитации, редко можно наблюдать у людей, страдающих от клинической депрессии. Тело в точности отображает все нюансы эмоционального состояния человека. Поэтому у такого радостного и возбужденного поведения очень много разных форм.

Можно ли подделать противоречащие закону гравитации сигналы радости? Полагаю, можно, особенно если этим занимаются хорошие актеры и отъявленные лжецы. Что до обычных людей, то они просто не знают, как управлять лимбическими формами поведения. Когда они пытаются намеренно изображать лимбические реакции или вести себя наперекор силе тяжести, это выглядит неестественно. Их движениям не хватает энергичности, раскованности или оживленности. Поднятая в неискреннем приветствии рука удерживается в воздухе недостаточно долго и к тому же, как правило, не полностью разгибается в локте. Такой жест несет в себе все признаки фальши. Безотчетное стремление преодолеть силу тяжести выглядит совершенно естественным и служит точным барометром позитивного эмоционального состояния человека.

Одна из тех форм поведения наперекор силе тяжести, которые способны многое рассказать опытному наблюдателю, называется стартовой позой (см. рис. 21). Принимая эту позу, человек переводит стопы из положения покоя (стопы всей поверхностью опираются на

пол) в положение готовности или «старта», для чего отрывает пятки от пола и переносит вес на носки. Этот показатель намерения говорит нам, что человек готовится к какому-то физическому действию, в которое будут вовлечены стопы. Конкретные намерения могут быть разными: поручить вам какое-то задание, завязать дискуссию или уйти. Так же как в случаях со всеми остальными невербальными показателями намерений, то когда вы поймете, что человек собирается что-то предпринять, вам нужно положиться на контекст и на свое знание этого человека, чтобы точно определить, каким будет это действие.



***Рис. 21.** Если стопы, полностью опирающиеся на пол, переводятся в «стартовую позу», то этот показатель намерения говорит о желании человека куда-то пойти.*

Широко расставленные ноги

Самыми очевидными и заметными сигналами стоп и ног являются формы «территориального» поведения. Большинство млекопитающих, включая людей, используют «территориальное» поведение, когда испытывают стресс или терпят поражение, когда им угрожают или, наоборот, когда они сами угрожают другим. Во всех случаях они демонстрируют намерение восстановить контроль над своей ситуацией и своей территорией. Полицейские и военные используют

эти формы поведения особенно часто, потому что привыкают командовать. Иногда они пытаются превзойти друг друга, и тогда становится просто смешно смотреть, как каждый старается расставить ноги шире своих коллег в подсознательном стремлении застолбить как можно больше пространства.

Когда люди оказываются в конфронтационных ситуациях, они расставляют стопы и ноги в стороны не только для того, чтобы обрести необходимую устойчивость, но и чтобы захватить больше территории. Внимательный наблюдатель воспринимает такое поведение как верный признак серьезных разногласий или потенциальных неприятностей. Когда два человека ссорятся, они никогда не скрещивают ноги, чтобы не лишиться опоры. Такого лимбический мозг просто не допускает.

Если вы замечаете, что ширина, на которую расставлены ноги человека, начинает увеличиваться, то это почти всегда указывает на усиление негативных эмоций. Такая доминантная поза совершенно ясно дает понять: «Что-то идет не так, как нужно, и я готов сделать все, чтобы исправить положение». «Территориальные» позы с широко расставленными ногами предвосхищают бурную вспышку страстей, и поэтому когда вы наблюдаете или сами используете невербальные сигналы этого типа, то вам следует готовиться к возможным неприятностям.

Как показывает практика, чем сильнее нарастает напряженность ситуации, тем шире люди расставляют ноги. Поэтому я всегда говорю руководителям и работникам правоохранительных органов, что в ситуациях, когда нужно положить конец конфронтации, следует избегать вызывающих «территориальных» поз. Если вы ловите себя на том, что в ходе жаркого спора широко расставили ноги, то постарайтесь сразу же свести их вместе. Часто это помогает снизить уровень конфронтации и ослабить напряжение.

Несколько лет назад во время моего семинара одна слушательница рассказала о том, как ее бывший муж во время скандалов становился в проеме двери, расставлял ноги и перекрывал ей выход из дома. К такому поведению следует относиться серьезно. Оно вызывает сильный визуальный и висцеральный резонанс и может использоваться как средство подчинения, устрашения или угрозы. Этот прием — широко расставленные ноги — в сочетании с

пристальным, немигающим взглядом часто используют социальные хищники (психопаты, маньяки, террористы и пр.), чтобы подавлять волю своих жертв. Как объяснил мне один заключенный: «Тут все дело в позе, в том, как мы стоим, как выглядим. Мы не можем показаться слабыми ни на секунду». Полагаю, что везде, где существует вероятность встретиться с хищниками, нам следует внимательно следить за своей позой и положением ног.

Конечно, есть ситуации, когда расставленные ноги могут принести пользу — особенно когда вы хотите утвердить свой авторитет, чтобы оказывать на людей положительное влияние. В свое время мне приходилось обучать женщин-полицейских расставлять ноги, чтобы принимать более агрессивную позу, когда на службе им приходится реагировать на действия неуправляемой толпы. Сведенные вместе стопы (у стоящего человека это признак покорности) посылают противнику неправильный сигнал. Широкая расстановка ног позволяет женщинам-полицейским принимать доминантную позу «Я здесь главная», которая воспринимается как требование беспрекословного подчинения и помогает им более эффективно справляться с нарушителями порядка. Кстати, если вы желаете, чтобы ваш недоросль раз и навсегда усвоил, как вы относитесь к курению, попробуйте вместо повышения голоса использовать жесты «территориального» превосходства.

«Территориальный императив»

Обсуждая тему расстановки ног и «территориального» поведения, нам следует обратить внимание на работу Эдварда Холла, который изучал пространственные потребности людей и животных. Занимаясь исследованием склонности людей к защите своих территорий, он ввел в обращение термин «территориальный императив» и создал учение о способах пространственного поведения в межперсональном общении, которому дал название проксемика. Холл установил, что чем выше социально-экономическое или иерархическое положение, которое мы занимаем, тем больше нам требуется территории. Кроме того, он обнаружил, что люди, которые захватывают больше пространства (территории) в ходе своей повседневной деятельности, отличаются энергичностью, уверенностью в своих силах и, как правило, Добиваются высокого общественного положения. Справедливость

этого вывода подтверждается многочисленными примерами в человеческой истории и в большинстве культур. В частности, когда конкистадоры прибыли в Новый Свет, они увидели, что у коренных жителей Америки в ходу те же самые правила «территориального» поведения, что и при дворе королевы Изабеллы, а именно, что королевская власть в любой стране имеет право повелевать и стремиться захватить больше пространства.

Но если руководители корпораций, президенты и люди с высоким социальным статусом могут претендовать на большое пространство, то всем остальным делать это непросто. Однако каждый из нас стремится защищать свое личное пространство, независимо от его размеров. Нам не нравится, когда кто-то стоит слишком близко. Авторы книги «Невербальная коммуникация при взаимодействии людей» Марк Кнапп и Эдвард Холл пришли к выводу, что каждый из нас испытывает потребность в пространстве, обусловленную как индивидуальными качествами личности, так и культурной средой. Когда люди вторгаются в это пространство, наша лимбическая система отвечает на это острой стрессовой реакцией. Нарушения личного пространства приводят нас в состояние повышенной бдительности, вызывают резкое учащение пульса и даже покраснение кожи лица. Вспомните, как вы чувствуете себя, когда кто-то оказывается к вам слишком близко, будь то в переполненной кабине лифта или в тот момент, когда вы снимаете деньги в банкомате. Я упомянул именно эти проблемы с пространством специально для того, чтобы в следующий раз, когда кто-то придвинется к вам слишком близко или вы сами нарушите чье-то пространство, у вас не возникало вопросов относительно причины негативного лимбического возбуждения.

Как стопы и ноги выражают состояние комфорта

Если будете внимательно наблюдать за ногами и стопами, то это поможет вам понять, почему вы комфортно чувствуете себя в присутствии одних людей и наоборот. Точным барометром степени комфорта, который мы ощущаем в обществе какого-то человека, является скрещивание ног. Если мы чувствуем себя некомфортно, то стараемся никогда с ним не общаться (см. рис. 22). Кроме того, мы скрещиваем ноги в присутствии тех, в ком мы уверены — ведь уверенность — это одна из составляющих комфорта. Давайте

рассмотрим, почему эта форма лимбического поведения является такой достоверной и содержательной.



***Рис. 22.** Обычно мы скрещиваем ноги, когда чувствуем себя удобно. Неожиданное появление человека, который нам не нравится, заставляет нас изменить позу, чтобы опереться на обе ноги.*

Когда в положении стоя вы скрещиваете ноги, ставя одну перед другой, то тем самым значительно уменьшаете площадь опоры. С точки зрения безопасности такая поза никуда не годится, поскольку в случае возникновения угрозы вашей жизни она помешает вам замереть или убежать, так как вы практически стоите на одной ноге. По этой причине лимбический мозг позволяет нам принимать такую позу только тогда, когда мы чувствуем себя очень комфортно или уверенно. Женщина может стоять скрестив ноги, когда находится одна в лифте, но если туда войдет незнакомец, она сразу изменит позу и твердо упрется в пол обеими ногами. Лимбический мозг подает ей сигнал: «Не стоит рисковать. Возможно, сейчас тебе придется иметь дело с потенциальной угрозой или проблемой, так что немедленно поставь обе ноги на землю!»

Когда я вижу двух беседующих сотрудников, которые стоят скрестив ноги, мне ясно, что они оба прекрасно себя чувствуют. Во-первых, об этом можно судить и по тому, как они копируют движения друг друга (так называемый изопраксизм — один из признаков комфорта), а во-вторых, по тому, что скрещивание ног свидетельствует о полном комфорте (см. рис. 23). Этот невербальный сигнал скрещивания ног можно использовать в межличностных отношениях, когда нужно дать другому человеку понять, что в ваших взаимоотношениях все хорошо, настолько хорошо, что в его присутствии вы можете себе позволить полностью (лимбически) расслабиться. Поэтому скрещивание ног можно считать одним из самых лучших способов передачи позитивных чувств.



Рис. 23. Когда два человека во время беседы скрещивают ноги, это свидетельствует о том, что оба чувствуют себя комфортно в обществе друг друга.

Недавно я ездил на вечеринку в Корал-Гейблс, популярный курорт во Флориде, где меня представили двум женщинам в возрасте около шестидесяти лет. В момент знакомства одна из женщин внезапно скрестила ноги так, что, наклонившись к подруге, практически осталась стоять на одной ноге. Я тут же заметил: «Наверное, вы, леди,

очень давно друг Друга знаете». Их глаза и лица просияли, и одна из них поинтересовалась, как я об этом догадался. Я ответил: «Даже несмотря на то, что вы видите меня — незнакомого человека — первый раз в жизни, одна из вас скрестила ноги, как бы выражая полное согласие с другой. Так ведут себя люди, которые очень нравятся и полностью доверяют друг другу». Они рассмеялись, и одна из них поинтересовалась: «А может, вы и мысли читать умеете?» Я тоже рассмеялся и сказал: «Нет». После того как я объяснил, чем они выдали свою многолетнюю дружбу, одна из двух женщин подтвердила, что они знакомы с начальной школы, в которой учились, когда жили на Кубе. Как видите, сигнал скрещенных ног еще раз подтвердил, что является точным барометром человеческих чувств.

Хотелось бы отметить одну любопытную особенность этого сигнала. Обычно мы скрещиваем ноги непроизвольно, выказывая предпочтение человеку, который нам больше всего нравится. Другими словами, мы скрещиваем ноги таким образом, чтобы наше туловище наклонилось к тому, кто пользуется нашим расположением. Этот сигнал помогает делать довольно интересные открытия во время больших семейных торжеств. В семьях с несколькими детьми нередко бывает так, что родитель больше любит одного ребенка, чем других. Это отношение проявляется в его позе, когда он скрещивает ноги так, чтобы туловище наклонилось в сторону обожаемого чада.

Кстати, прошу принять к сведению, что преступники, замышляющие что-то недоброе, при виде проезжающей мимо патрульной машины иногда прислоняются к стене, скрестив ноги, стараясь притвориться обычными зеваками. Поскольку такое поведение противоречит угрозе, которую ощущает лимбический мозг, преступникам обычно не удается сохранять эту позу достаточно долго. Наметанный взгляд опытного полицейского сразу определит, что эти субъекты притворяются, хотя неискушенному человеку они могут показаться вполне добропорядочными гражданами.

Поведение стоп и ног во время ухаживания

В процессе высококомфортного социального взаимодействия наши стопы и ноги копируют движения человека, с которым мы общаемся (изопраксизм), и в течение всего этого времени позволяют себе некоторые вольности. В частности, при достижении наивысшего

уровня комфорта во время ухаживания стопы тоже стараются привлечь внимание другого человека с помощью нежных прикосновений или ласк.

В процессе ухаживания, и особенно в положении сидя, женщина, которая чувствует себя комфортно в обществе партнера, часто поигрывает скинутой туфелькой, раскачивая ее на пальцах ног. Однако такое поведение быстро прекратится, если женщина вдруг почувствует себя некомфортно. Наблюдая за подобной «игрой с обувью», потенциальный претендент может достаточно точно оценить свои шансы. Но если после того, как он придвинется к женщине (или поговорит с ней какое-то время), ее игра с туфелькой прекратится, и она снова ее наденет, а затем слегка отвернется от него и даже возьмется за свою сумочку, то для ухажера, говоря простым языком, это будет означать «полное фиаско». Даже когда женщина не дотрагивается до Ухажера ногой, такое покачивание ступней и игра с туфелькой все равно остаются движением, а любое движение привлекает внимание. Следовательно, это невербальное поведение означает призыв «Обрати на меня внимание», который является полной противоположностью реакции замирания и частью инстинктивного ориентировочного рефлекса. Этот рефлекс притягивает нас ближе к вещам и людям, вызывающим у нас интерес и желание, и заставляет держаться подальше от вещей и людей, которые нам не нравятся, которым мы не доверяем или в которых мы не уверены.

Любовь на кончиках пальцев ног

В этом году я проводил курс обучения невербальному общению для клиента, который работает на телевидении в Лос-Анджелесе. Он оказался столь любезен, что пригласил меня отужинать в популярном мексиканском ресторанчике, который находился рядом с его домом. Там он предложил устроить что-то вроде практикума по языку тела и указал на пару за соседним столиком: «Давайте понаблюдаем за ними и попробуем определить, хорошо ли они ладят друг с другом». Наблюдая за парой, мы отметили, что сначала они сидели наклонившись друг к другу, но через какое-то время откинулись на спинки кресел и занялись едой, почти прекратив разговаривать. Мой клиент предположил, что между ними, по всей видимости, пробежала черная кошка. Однако я сказал: «Не смотрите только на то, что

происходит над столом, обратите внимание на то, что под ним». Сделать это было легко, потому что пространство под столом не было закрыто скатертью или чем-то еще. «Посмотрите, как близко располагаются их стопы», — заметил я. Действительно, если бы между ними произошла размолвка, то они не держали бы стопы так близко. Лимбический мозг просто не позволил бы им это сделать. После того как я заставил его обратить внимание на положение стоп этой парочки, мы заметили, что время от времени они соприкасались или слегка терлись друг о друга, и ни он, ни она не отодвигали своих ног. «Такое поведение говорит о многом, — прокомментировал я. — Оно показывает, что они поддерживают тесную эмоциональную связь». Когда парочка поднялась, чтобы уйти, мужчина обхватил рукой женщину за талию, и они вышли из ресторана, не произнося ни слова. Несмотря на то что людям почему-то не хотелось разговаривать, невербальные сигналы сказали все, что было нужно.

Если вам интересно знать, почему под столами или в плавательных бассейнах люди так часто используют ноги для прикосновений и флирта, то я могу объяснить это двумя причинами. Во-первых, когда какие-то части наших тел оказываются вне поля зрения, например под столом или в воде (под одеялом), мы перестаем их контролировать — по крайней мере, следить за ними. Нам всем приходилось видеть людей, которые ведут себя в общественном бассейне так, словно у себя дома в ванне. Во-вторых, в наших стопах находится огромное количество чувствительных нервных окончаний, соединенных с тем участком мозга, который расположен рядом с местом, где регистрируются ощущения, возникающие в половых органах. Люди флиртуют под столом потому, что прикосновения ног вызывают приятные ощущения и способствуют сексуальному возбуждению. И наоборот, когда нам кто-то не нравится или не вызывает желания сблизиться с ним, то мы немедленно отодвигаем ноги подальше, если этот человек случайно прикоснется к ним под столом. К сожалению, люди часто не придают значения такому явному признаку охлаждения чувств, как прогрессирующее стремление избегать любых соприкосновений ног.

Скрещивание ног сидящих людей — это тоже очень содержательный знак. Когда люди сидят рядом, особое значение приобретает направление их скрещенных ног. Если между людьми

хорошие отношения, то нога, которая располагается сверху, Указывает на собеседника. Если человеку не нравится тема, которую поднимает его собеседник, тогда он изменяет положение ног таким образом, чтобы его бедро стало барьером (см. рис. 24 и 25). Такое блокирующее поведение — это еще один яркий пример проявления защитных функций лимбического мозга. Если в поведении обеих сторон присутствует конгруэнтность, и они сидят и скрещивают ноги одинаково, то это говорит о полной гармонии между ними.



***Рис. 24.** На этой фотографии мужчина расположил свою правую ногу так, что его колено стало барьером между ним и женщиной.*



***Рис. 25.** На этом снимке мужчина расположил ногу таким образом, что отодвинутое назад колено сняло все барьеры между ним и женщиной.*

Наша потребность в пространстве

Вы когда-нибудь задумывались, на чем основывается первое впечатление, которое вы производите на людей? Как узнать, понравились вы им сразу, или у вас могут возникнуть трудности в том, чтобы наладить хорошие отношения? Попробуйте сделать это, используя подход «пожми руку и подожди». Вот как он работает.

Когда вы впервые знакомитесь с людьми, обращайтесь особое внимание на поведение их стоп и ног. Оно может многое рассказать о том, какие чувства испытывают к вам люди. Лично я в момент первого знакомства обычно сначала наклоняюсь к человеку, обмениваюсь сердечным рукопожатием (угол наклона и крепость пожатия зависят от

культурных норм приличия в конкретной ситуации), устанавливаю хороший зрительный контакт, а затем отступаю на шаг и смотрю, что будет дальше. В большинстве случаев можно ожидать одной из трех реакций: (а) человек останется на месте, и это позволит мне понять, что он чувствует себя комфортно на такой дистанции; (б) человек сделает шаг назад или слегка отвернется, и тогда я пойму, что ему нужно больше пространства или что он хочет оказаться в другом месте; или (в) человек шагнет ко мне, и это будет означать, что он чувствует себя комфортно в моем присутствии и/или относится ко мне благосклонно. Ни один из вариантов меня не обижает, потому что я просто использую эту возможность, чтобы посмотреть, какие чувства человек испытывает ко мне на самом деле.

Как вы помните, стопы и ноги — это самая честная часть тела. Если человеку нужно больше пространства, я могу отступить на шаг. Если он чувствует себя комфортно, то никаких проблем с пространством просто не будет. Если же человек делает шаг ко мне, то я понимаю, что он чувствует себя более комфортно, когда придвигается поближе. Эту полезную информацию можно использовать в любом социальном окружении, однако не следует забывать о том, что и вам тоже нужно установить такие границы пространства, в которых вы сами будете чувствовать себя комфортно.

Походка

Раз уж мы взялись обсуждать тему стоп и ног, то я окажусь плохим учителем, если не упомяну о невербальном значении разных стилей ходьбы. По свидетельству Десмонда Морриса, ученые различают примерно сорок разных манер ходьбы. Если эта цифра кажется вам слишком большой, то просто вспомните ваши любимые фильмы и еще раз представьте походки таких людей, как Чарли Чаплин, Джон Уэйн, Мей Уэст (славилась пышным бюстом) или Граучо Маркс.

У каждого из этих киноактеров была характерная манера ходьбы, которая помогала им раскрывать душевные качества их героев. В том, как мы ходим, часто выражается наше настроение и отношение к окружающей действительности. Мы можем стремительно и целеустремленно нестись вперед или медленно и неуверенно плестись как черепаха. Мы можем неспешно прогуливаться, идти легким шагом, бесцельно фланировать, беспечно двигаться вразвалку, с трудом

волочить ноги, осторожно красться, суетливо метаться, уверенно маршировать, ходить перед кем-то на цыпочках, расхаживать с важным видом — и это лишь небольшая часть описанных учеными типов походов.

Магазинные воры

Преступники не всегда осознают, как много информации раскрывает их поведение. Когда я работал в Нью-Йорке, мы с моими коллегами из ФБР часто наблюдали, как уличные хищники пытаются смешаться с толпой. Одна из причин, обрекавших их на неудачу, заключалась в том, что они прохаживались по внутренней стороне тротуара, часто замедляя шаг, чтобы поглазеть на витрины магазинов. В походке большинства людей ощущается целеустремленность, потому что у них есть место, куда они направляются, и намерение, которое они собираются осуществить. В отличие от них хищники (грабители, наркодилеры, воры, мошенники) просто болтаются по улице в ожидании очередной жертвы, и поэтому их осанка и походка оказываются не такими, как у всех. Они передвигаются без определенного направления, пока не выберут цель для нападения. Когда такой хищник, будь то попрошайка или грабитель, направляется к вам, то у вас появляется ощущение дискомфорта. Это ощущение вызывает ваш лимбический мозг, который старается не допустить, чтобы вы стали очередной мишенью, и постоянно просчитывает варианты возможного развития событий. Поэтому, как советует автор книги «Дар страха» Гэвин де Бекер, в следующий раз, когда вы окажетесь в большом городе, держите ухо востро. Если вы увидите, что какой-то праздный зевака неожиданно направляется прямо к вам, берегитесь! А еще лучше — уносите ноги, и чем быстрее, тем лучше! И пусть даже такое ощущение будет очень слабым, но поступите так, как подсказывает вам ваш внутренний голос.

Для наблюдателей за невербальными сигналами все эти манеры ходьбы важны потому, что изменения в нормальной манере передвижения людей помогают определить, как изменяются их мысли и эмоции. Человек, который обычно выглядит счастливым и общительным, может внезапно изменить походку, если узнает, что близкий ему человек, например, пострадал в аварии. Плохие или трагические новости могут заставить человека выскочить из комнаты в отчаянной попытке оказать помощь или выйти, сгорбившись, словно на его плечи лег непосильный груз всех мировых проблем.

Изменения в манере передвижения — это выразительные невербальные сигналы, которые извещают нас о допущенной ошибке,

надвигающейся проблеме или об изменившихся обстоятельствах — короче говоря, о каких-то важных событиях. Любое изменение должно заставить нас задуматься, почему так внезапно изменилась походка человека, и эта информация часто способна облегчить нам поиск самого лучшего подхода к этому человеку. Наблюдение за манерой ходьбы помогает узнавать то, что человек сообщает нам незаметно для самого себя.

Когда стопы желают и когда не желают сотрудничать

Когда вы имеете дело с человеком, который проявляет стремление к общению и сотрудничеству с вами, то его стопы должны копировать движения ваших. Но если стопы человека направлены в сторону, в то время как его туловище повернуто к вам, вам следует спросить себя почему. Невзирая на положение туловища, такая поза не выражает искреннего стремления к сотрудничеству и указывает на некоторые моменты, которые требуют внимательного анализа. В списке возможных причин для этого могут быть: необходимость куда-то уйти, отсутствие интереса к теме обсуждения, нежелание дальше оказывать помощь или сомнение в том, что было сказано. Отметим, что, когда к нам на улице подходит незнакомый человек, мы обычно поворачиваем к нему верхнюю часть туловища, но оставляем стопы стоять в том направлении, в котором шли. Так мы даем понять, что правила приличия заставляют нас уделить человеку внимание, но будь на то наша воля, мы продолжали бы двигаться своей дорогой или убежали.

В течение многих лет я занимался обучением инспекторов таможенной службы в Соединенных Штатах и за границей. От них я получил очень много ценной информации и надеюсь, что некоторые из моих рекомендаций тоже оказались для них полезными. В частности, я советовал им обращать внимание на пассажиров, у которых во время ответов на вопросы таможенника туловище разворачивается к нему, а стопы указывают на выход (см. рис. 26). Конечно, пассажир может просто торопиться на посадку, но такое поведение все же должно вызывать у инспектора подозрение. В ходе проведенных нами исследований мы установили, что если человек делает позитивное заявление вроде: «Мне нечего вносить в декларацию, офицер», в то время как его стопы направлены к выходу, то это часто может служить признаком того, что он умалчивает о каких-то вещах, подлежащих

декларированию. Даже когда лица таких людей выражают готовность к сотрудничеству, а слова звучат убедительно, их стопы показывают, что на самом деле сотрудничать они не желают.



Рис. 26. Если у вашего собеседника стопы направлены в сторону, то это свидетельствует о его желании находиться в другом месте. Обращайте внимание на людей, которые принимают такую позу, когда делают официальные заявления, поскольку эта поза является одной из форм дистанцирования.

Существенные изменения в интенсивности движений стоп и ног

В подергивании и покачивании ног нет ничего необычного: одни люди поступают так постоянно, другие никогда. Как некоторые ошибочно считают, эти движения не являются признаками лжи, поскольку подергивание и покачивание ног одинаково свойственны как честным людям, так и обманщикам. Ключевым фактором в такой ситуации является момент, когда эти движения начинаются или изменяются. Например, много лет назад известная актриса и телеведущая Барбара Уолтерс брала интервью у номинированной на премию «Оскар» актрисы Ким Бейсингер. В течение всего интервью Бейсингер нервно покачивала ногой и, казалось, не могла найти место рукам. Когда Уолтерс начала расспрашивать Бейсингер о финансовых трудностях и сомнительных инвестициях, сделанных актрисой и ее тогдашним мужем, нога Бейсингер перестала покачиваться и начала как бы подскакивать. Эта мгновенная реакция выглядела в высшей степени показательной. Конечно, такое поведение вовсе не означало, что актриса лгала или хотя бы пыталась лгать в ответ на вопрос, но это явно была висцеральная реакция на негативный раздражитель (заданный вопрос), в которой выразилось ее презрение к затронутой теме.

По свидетельству д-ра Джо Кулиса, каждый раз, когда у сидящего человека покачивание ноги сменяется подскакиванием, это явно означает, что он увидел или услышал нечто такое, что его не обрадовало (см. рис. 27). И если покачивание может считаться признаком нервозности, то подскакивание ноги имитирует удар и является подсознательным способом борьбы с неприятностями. Для нас такое поведение примечательно тем, что оно является автоматическим и большинство людей просто не замечают этих своих движений. Вы можете использовать этот невербальный сигнал тела с выгодой для себя и придумывать вопросы, которые вызовут реакцию удара ногой (или любое другое многозначительное изменение в невербальном поведении) и помогут определить, какие конкретно вопросы или темы оказываются для человека самыми трудными. Таким способом можно вытянуть из людей факты, которые те

стараятся скрыть даже тогда, когда они отказываются отвечать на вопросы.

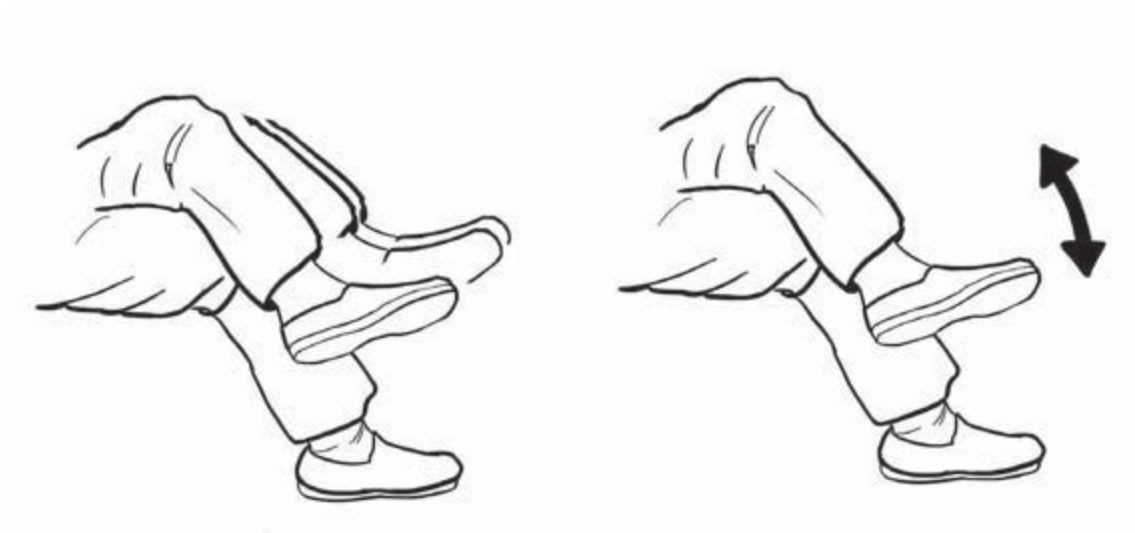


Рис. 27. Когда стопа внезапно начинает подскакивать, это обычно является верным признаком дискомфорта. Такая реакция проявляется у людей в ответ на вопрос, который им не нравится.

«Замирание» стопы

Если человек, который постоянно покачивает или трясет одной или обеими стопами или ногами, вдруг прекращает это делать, то вам необходимо обязательно отметить этот факт. Он обычно означает, что человек переживает стресс, резкое изменение эмоционального состояния или чувствует какую-то угрозу. Спросите себя, почему лимбическая система переключила механизм выживания в режим «замирания». Возможно, это реакция на какое-то предположение или вопрос, способный привести к получению информации, которую человек хочет от вас утаить. Возможно, человек что-то совершил и теперь боится, что вы об этом узнаете. «Замирание» стопы — это еще один пример реакции лимбического мозга, который приказывает человеку прекратить всякие движения при столкновении с опасностью.

Забудьте о Бонни, ищите Клайда

Мне хорошо запомнился случай, когда я проводил допрос женщины, которую считали свидетельницей одного серьезного преступления. Несколько часов чрезвычайно утомительной и нудной работы ни к чему не привели, поскольку наши вопросы не вызывали никаких выразительных реакций. Однако я обратил внимание на то, что женщина все время покачивала ногой из стороны в сторону. Учитывая относительное постоянство этой манеры поведения, она не давала нам никакой зацепки, пока я не задал вопрос: «Вы знакомы с человеком по имени Клайд?» И хотя женщина не ответила (во всяком случае, вслух), сразу после этого вопроса поведение ее ноги резко изменилось, и она начала активно совершать ударные движения вверх-вниз. Я воспринял эту перемену как ключевое указание на то, что упомянутое имя оказало на женщину сильное негативное воздействие. Дальнейшие вопросы заставили ее признаться, что «Клайд» подбил ее на кражу государственных документов с военной базы в Германии. Подсознательная реакция повторяющихся ударов ногой подсказала нам, что за ней может скрываться что-то важное, и полученное в конце концов признание подтвердило справедливость нашего подозрения. Полагаю, что впоследствии она готова была избить свою ногу за такое предательское поведение, потому что оно стоило ей двадцати пяти лет тюремного заключения.

«Смыкание» и «размыкание» стоп

Когда человек внезапно поворачивает носки внутрь или «смыкает» стопы, то это знак того, что он беспокоится, волнуется и/или ощущает угрозу. В ходе допросов подозреваемых в совершении преступлений я часто замечаяю, что в момент сильного стресса они скрещивают стопы или лодыжки. Многих людей приучают держать ноги вместе, особенно женщин, когда они сидят в юбке (см. рис. 28). Но такое скрещивание лодыжек, особенно в течение длительного времени, выглядит неестественно и должно считаться подозрительным, особенно у мужчин.



Рис. 28. Внезапное скрещивание ног может свидетельствовать о дискомфорте или беспокойстве. Когда люди чувствуют себя комфортно, то они обычно не скрещивают лодыжки.

Скрещивание лодыжек представляет собой еще один вариант лимбической реакции — замирать перед лицом опасности. Опытные наблюдатели за невербальным поведением отмечают, как часто у людей, которые лгут, во время допроса ноги совсем не двигаются, словно замирают, или же удерживаются в скрещенном положении, которое мешает движениям. Эти выводы согласуются с результатами исследований, которые указывают на склонность людей не двигать руками и ногами в то время, когда они говорят неправду. Однако я

должен предупредить вас о том, что само по себе отсутствие движений нельзя считать признаком обмана; это всего лишь свидетельство самоконтроля и осторожности, которые одинаково часто используют нервные и лживые люди для борьбы с беспокойством.

Некоторые люди, чтобы прекратить движение стоп или лодыжек, обвивают ими ножки стула (см. рис. 29). Это прекрасный пример сдерживающего поведения (реакции «замирания»), который, опять же, указывает на то, что человек чем-то встревожен.



Рис. 29. Внезапный захват лодыжками ножек стула — это один из вариантов реакции «замирания», который свидетельствует о дискомфорте, беспокойстве или тревоге.

Двойное «замирание»

Вы должны всегда обращать особое внимание на множественные эмблемы, или кластеры, разоблачающих телесных сигналов, которые способны привести того, кто наблюдает за поведением, к определенному выводу. Дополнительные эмблемы повышают вероятность того, что ваш вывод окажется правильным. Например, при «блокировке» стоп человек может сначала обвить ногами ножки стула, а затем провести рукой по ноге (словно вытирает руку о штанины). «Блокировка» стоп — это проявление реакции «замирания», а потирание ноги — это признак успокаивающего поведения. В совокупности эти действия с большой долей вероятности позволяют говорить о боязни разоблачения. Человек боится, что содеянное им будет раскрыто, и по этой причине испытывает стресс.

Иногда человек посылает сигнал стресса, пытаясь попросту спрятать стопы. Разговаривая с человеком, следите за тем, где он располагает стопы: перед стулом или под ним. То, что я собираюсь сказать, не подтверждено (пока) результатами научных исследований. Тем не менее мой собственный многолетний опыт наблюдений доказывает: вопрос, вызывающий сильный стресс, часто заставляет отвечающего прятать стопы ног под стул, что можно считать проявлением реакции дистанцирования и попыткой уменьшить до минимума количество незащищенных частей тела. Этот признак можно использовать для того, чтобы выявить дискомфорт, связанный с конкретными вопросами, и выбрать правильное направление допроса. Опытному наблюдателю такое поведение стоп и ног откроет многие факты, о которых допрашиваемый не хочет рассказывать. После того как вы смените тему и напряжение спадет, стопы снова появятся в поле вашего зрения, выражая облегчение, которое испытает лимбический мозг в связи с прекращением обсуждения опасной темы.

Подытоживая сказанное

Непосредственная и во многом решающая роль положения наших стоп и ног в обеспечении выживания человеческого вида на всем протяжении его эволюции сделала их самыми честными частями тела. Наши нижние конечности поставляют внимательному наблюдателю самую точную, неотредактированную информацию. При умелом

использовании эта информация поможет вам облегчить задачу чтения людей в любой обстановке. Когда вы научитесь применять ваши знания о невербальном поведении стоп и ног в сочетании с расшифровкой сигналов других частей тела, то вам станет гораздо легче понимать, что думают, чувствуют люди и как они намереваются поступить. Поэтому давайте сейчас переключим внимание на другие части тела. А разговор пойдет о туловище.

Глава четвертая

Заметки о туловище

Невербальные сигналы живота, бедер, груди и плеч

Эта глава посвящена поведению бедер, живота, груди и плеч — частей тела, которые вместе называются торсом или туловищем. Так же как в случае с ногами и стопами, многие элементы поведения туловища выражают подлинные чувства эмоционального (лимбического) мозга. Поскольку в туловище располагаются многие жизненно важные органы, такие как сердце, легкие, печень и пищеварительный тракт, то вполне естественно, что мозг будет стараться надежно защитить эту часть тела от любых опасностей и угроз. При появлении опасности, реальной или мнимой, мозг мобилизует остальные части тела на охрану этих важнейших органов. Для выполнения этой задачи используются любые средства — от самых незаметных до самых явных. Давайте рассмотрим некоторые типичные невербальные сигналы туловища и несколько примеров того, как эти формы поведения показывают, чем занимается мозг — в частности, лимбический мозг.

Выразительные формы невербального поведения туловища, бедер, груди и плеч

Наклоны туловища

Так же как и прочие части нашего тела, туловище реагирует на появление опасности, стараясь дистанцироваться от всего, что может вызвать стресс или нежелательные последствия. Например, когда в нас бросают какой-то предмет, то лимбическая система немедленно посылает туловищу команду уклониться от этой угрозы. Обычно это происходит независимо от характера предмета. Стоит нам ощутить какое-то движение в нашем направлении, как мы с одинаковым проворством пытаемся увернуться и от летящего бейсбольного мяча, и от мчащегося автомобиля.

Когда мы стоим рядом с кем-то, кто ведет себя предосудительно или просто он нам не нравится, то наше туловище поступает аналогичным образом, стараясь отклониться от этого человека. Но чтобы изменить положение туловища, которое заключает в себе основную часть нашего веса и опирается на нижние конечности, необходимо затратить много энергии и удержать равновесие. Поэтому любые отклонения туловища всегда производятся по указанию мозга, что позволяет нам рассчитывать на искренность этих реакций. Чтобы удержать туловище в наклонном положении, требуются дополнительные усилия и энергия. Попробуйте сознательно удерживать любую позу со смещением центра тяжести, будь то наклон вперед или отклонение назад, и вы почувствуете, что тело быстро устает. Однако когда такая несбалансированная поза принимается по приказу мозга, который подсознательно считает это необходимым, то вы можете этого даже не заметить.

Мы не только отклоняемся от людей, которые вызывают у нас ощущение дискомфорта, но и отворачиваемся от всего, что нам не нравится, причем угол поворота определяется интенсивностью неприятных ощущений. Однажды я повел свою дочь в только что открывшийся музей Холокоста, где следует побывать каждому, кто приезжает в Вашингтон. Шагая по залам музея, я отмечал, как вели себя молодые и пожилые посетители, которые впервые осматривали экспонаты. Одни подходили к ним вплотную и наклонялись, пытаясь в полной мере прочувствовать все нюансы. Другие приближались к экспонатам с явной опаской. Третьи сначала подходили близко, но затем, по мере того как их сознание постигало всю степень бесчеловечности нацистского режима, медленно и понемногу начинали отворачиваться. Были и такие, кого увиденные ими ужасы поражали настолько сильно, что они разворачивались на 180 градусов и смотрели в противоположную сторону, дожидаясь, пока их друзья завершат осмотр экспозиции. Их мозг говорил: «Я не могу этого вынести», и поэтому их тела отворачивались. Человеческие существа достигли такого уровня развития, что заставить наше туловище отклониться может не только физическая близость человека, который нам не нравится, но даже изображения того, что нам неприятно. Например, фотографии.

Каждый внимательный наблюдатель за поведением людей должен знать, что сигналы дистанцирования могут быть не только демонстративными и очевидными, но и почти незаметными. Иногда, чтобы выразить негативное чувство, достаточно лишь на несколько градусов повернуть туловище. Например, пары, у которых возникают эмоциональные разногласия, постепенно отодвигаются друг от друга физически. Они реже соприкасаются руками, и их туловища фактически начинают избегать друг друга. Когда они сидят рядом, то стараются отклониться в противоположные стороны. Они создают между собой зону молчания, и когда им приходится сидеть рядом, как на заднем сиденье автомобиля, то они поворачивают друг к другу только головы, но не туловища.

Полоумные или хитрые?

Много лет назад я работал в нью-йоркском отделении ФБР. Во время моего пребывания там мне часто приходилось ездить на пригородных поездах и в метро. Довольно быстро я понял, что существует множество разных способов, которые позволяют людям занять больше пространства в общественном транспорте. В каждом вагоне были люди, которые сидели на сиденьях, но их туловища раскачивались из стороны в сторону, наваливаясь на соседей, или такие, кто отчаянно размахивал руками, стараясь ухватиться за петлю или поручень. Казалось, что они всегда захватывают больше пространства вокруг себя, потому что никому не хотелось находиться рядом с ними. Когда нормальным людям приходилось сидеть рядом с такими странными личностями, они всегда старались как можно дальше отклонить от них свое туловище, чтобы по возможности избежать соприкосновения. Чтобы в полной мере оценить такое поведение, вам нужно хотя бы один раз прокатиться в нью-йоркской подземке. Но я уверен, что некоторые пассажиры вели себя таким необычным образом преднамеренно, совершая телодвижения, чтобы держать людей на расстоянии от своих туловищ. Как сказал мне один из коренных жителей Нью-Йорка: «Если ты хочешь удержать толпу на расстоянии, води себя как полоумный!» Возможно, он был прав.

Вентральное отстранение и вентральное раскрытие

Движения туловища, которые выражают потребность лимбического мозга в соблюдении дистанции и предотвращении соприкосновений, служат очень хорошими индикаторами истинных чувств. Когда в близких взаимоотношениях намечается трещина, это обычно проявляется в постепенно растущем физическом отдалении одного из партнеров. Такое дистанцирование может принимать форму, которую я называю вентральным отстранением. Вентральная (передняя) сторона нашего тела, где располагаются глаза, рот, грудная клетка, молочные железы, половые органы и т. д., очень чувствительна к вещам, которые нам нравятся или не нравятся. Когда у нас все в порядке, мы разворачиваемся вентральной стороной ко всему, что нас радует, включая людей, чье общество доставляет нам удовольствие. Но если дела идут неважно, если меняется наше отношение к близким людям или даже если в нашем присутствии обсуждаются темы, которые нам неприятны, то мы демонстрируем реакцию вентрального отстранения, отодвигаясь или отворачиваясь в сторону. Вентральная сторона тела является наиболее уязвимой, и поэтому лимбический мозг обязан защищать ее от всего, что причиняет нам боль или беспокойство. Вот почему мы, например, немедленно и подсознательно начинаем понемногу отворачиваться в сторону от неприятного человека, который подходит к нам на вечеринке. Когда речь идет об ухаживании, то усиление вентрального отстранения однозначно свидетельствует о том, что взаимоотношения находятся под угрозой.

Лимбический мозг способен реагировать не только на негативную визуальную информацию, но и на разговоры, которые нам неприятны. Попробуйте посмотреть любое телевизионное ток-шоу, отключив звук, и последите за тем, как гости отклоняются друг от друга во время жарких споров. Недавно я смотрел теледебаты кандидатов в президенты от Республиканской партии и заметил, как при обсуждении спорных вопросов туловища кандидатов отклонялись в противоположные стороны, даже несмотря на то, что их кресла стояли на довольно большом расстоянии.

Противоположностью вентрального отстранения служит демонстрация вентральной стороны тела или, так мне нравится гораздо больше, вентральное раскрытие. Мы показываем нашу вентральную сторону тем, к кому хорошо относимся. Когда наши дети

подбегают к нам, чтобы обнять и поцеловать, мы убираем с их пути все препятствия, даже наши руки, чтобы обеспечить им свободный доступ к вентральной стороне своего тела. Мы поворачиваемся к ним вентральной стороной, потому что именно она больше всего восприимчива к теплу и комфорту. Кстати, в нашем языке есть специальное выражение «повернуться спиной», то есть выразить негативное отношение к кому-то или чему-то. Другими словами, нашу вентральную сторону мы предлагаем тем, о ком заботимся, а спину тем, до кого нам нет никакого дела.

Аналогичным образом, мы выражаем ощущение комфорта, используя наши туловища и плечи, чтобы наклониться в направлении тех, к кому хорошо относимся. В школьных классах нередко можно видеть, как ученики тянутся к любимой учительнице, не замечая, что наклоняются вперед так сильно, что чуть не падают со стульев. Или вспомните сцену из фильма «Искатели потерянного ковчега», где студенты тянутся вперед, чтобы уловить каждое слово своего преподавателя. Их невербальное поведение ясно показывает, как они его любят.

Думаю, всем приходилось видеть, как влюбленные наклоняются друг к другу через кофейный столик и как их лица сближаются, чтобы установить максимально тесный зрительный контакт. Они обращают свои вентральные стороны друг к другу, открывая самые уязвимые части тела. Это естественная реакция лимбического мозга, которая в результате эволюции приобрела социальный смысл. Придвигаясь ближе к человеку, который нам нравится, и раскрывая перед ним нашу вентральную (самую слабую) сторону, мы показываем, что полностью отдаем себя в его власть. Ответное копирование этого поведения, или изопраксизм, служит выражением социальной гармонии и благодарности за доверие.

Лимбические сигналы невербального поведения туловища, такие как наклоны туловища, дистанцирование и вентральное раскрытие или отстранение, постоянно проявляются на совещаниях и собраниях. Коллеги, которые разделяют похожую точку зрения, садятся рядом, чаще поворачиваются ДРУГ к другу вентральной стороной и гармонично придвигаются ближе, наклоняя туловища. Но когда люди расходятся во мнениях, то они держат спину прямо, избегают вентрального раскрытия (если только им не бросают вызов) и в

большинстве случаев отклоняются друг от друга (см. рис. 30 и 31). Демонстрируя такое подсознательное поведение, они словно говорят другим: «Я не согласен с вашей идеей». Так же как все невербальные сигналы, эти действия обязательно следует анализировать в контексте. Например, люди, принятые на работу недавно, на совещаниях напряжены и почти неподвижны. Вместо того чтобы выражать согласие или несогласие, их неподвижная поза и ограниченная активность рук могут просто означать, что они нервничают в новой обстановке.



Рис. 30. Люди наклоняются друг к другу, когда ощущают комфорт и согласие. Привычка копировать поведение формируется у нас в детстве.



Рис. 31. Мы отклоняем туловище, чтобы оказаться подальше от вещей и людей, которые нам не нравятся, даже если это коллега, высказывающий мнение, с которым мы не согласны.

Эту информацию мы можем использовать не только для того, чтобы читать язык тела других людей. Мы должны всегда помнить о том, что сами тоже посылаем невербальные сигналы. В ходе обсуждений или во время совещаний поток обрушивающейся на нас информации и мнений вызывает у нас определенное отношение к каждой новости и точке зрения. Это отношение мгновенно находит отражение в непрерывно сменяющихся друг друга элементах невербального поведения. Если в данную минуту мы слышим что-то досадное, а в следующую что-то приятное, то наши тела обязательно расскажут об этом изменении наших чувств.

Защита туловища

Когда у нас нет возможности отклониться от кого-то или чего-то неприятного, а возможно, сделать это нам не позволяют правила приличия, то мы тогда часто подсознательно используем свои руки или любые предметы в качестве барьеров (см. рис. 32). С той же целью можно использовать одежду или любой предмет, который окажется под рукой. Например, бизнесмен, разговаривающий с человеком, который ему не нравится, может внезапно решить, что ему необходимо застегнуть пиджак, лишь для того, чтобы расстегнуть его снова, как только разговор будет окончен.



Рис. 32. Внезапное скрещивание рук во время разговора может означать дискомфорт.

По мнению д-ров Кнаппа и Холла, когда человек расстегивает пиджак, то это не всегда является показателем дискомфорта. Часто пиджак застегивают, чтобы придать себе официальный вид или выказать свое уважение к начальнику. Это действие не обеспечивает полного комфорта, который можно испытать, например, в парикмахерской, но и не указывает на неловкость. Просто наша манера одеваться и внимание, которое мы уделяем одежде, — это факторы, способные повлиять на первое впечатление о нас и даже показать, насколько мы доступны или открыты для других.

Разговор с подушкой

Когда мы видим, как люди неожиданно пытаются защитить туловище, то это позволяет предположить, что они вдруг почувствовали беспокойство и что ситуация, в которой оказались, таит в себе какую-то угрозу или опасность. В 1992 году, работая в ФБР, я проводил допрос одного молодого человека и его отца в номере бостонской гостиницы. Отец согласился привести юношу на допрос очень неохотно. Усевшись на диван, юноша схватил одну из подушек, прижал ее к груди и держал ее так в течение большей части трехчасового допроса. Невзирая на присутствие отца, этот молодой человек чувствовал себя уязвимым, и поэтому ему нужно было ухватиться за какой-нибудь предмет, создающий чувство уверенности. И хотя таким «одеялом безопасности» служила всего лишь диванная подушка, она оказалась довольно эффективным барьером, поскольку полностью лишила нас возможности вызвать его на откровенность. Я заметил, что, когда мы переводили разговор на нейтральные темы, например на его увлечение спортом, он откладывал подушку в сторону. Однако как только мы заводили речь о его возможной причастности к серьезному преступлению, он снова хватался за подушку и плотно прижимал ее к туловищу. Было совершенно ясно, что лимбический мозг юноши испытывал необходимость защитить его туловище только в те моменты, когда он ощущал угрозу. Он так ничего и не рассказал на этом первом допросе, но в следующий раз, когда его снова привели в

тот же гостиничный номер, спасительных подушек на диване почему-то не оказалось!

Мне всегда казалось, что президенты США часто отправляются с главами других государств за сорок миль от Вашингтона, в Кэмп-Дэвид, чтобы без галстуков добиться того, чего не удастся сделать в официальных костюмах в Белом доме. Демонстрируя свою вентральную сторону (путем освобождения от пиджака), политики словно говорят друг другу: «Я открыт и ничего не утаиваю». Кандидаты в президенты посылают то же самое невербальное сообщение на митингах, когда снимают пиджаки (или, если угодно, доспехи) и закатывают рукава рубашек на глазах у «простого народа».

Нет ничего удивительного в том, что женщины прикрывают свои туловища более тщательно, чем мужчины, особенно когда чувствуют себя незащищенными, нервничают или соблюдают осторожность. Чтобы защитить туловище и успокоиться, женщина может скрестить руки на животе, под грудью. Или расположить одну руку поперек туловища и обхватить ладонью локоть другой, создавая барьер, закрывающий доступ к грудной клетке. Оба этих подсознательных жеста служат средствами защиты и отгораживания, особенно в таких социальных ситуациях, которые вызывают дискомфорт.

В университете я часто вижу, что девушки приходят на первые лекции моего курса, прижимая к груди тетради. По мере того как уровень ощущаемой ими комфортности повышается, они постепенно начинают носить тетради сбоку. В дни экзаменов эта реакция защиты груди, как правило, сильнее проявляется у студентов мужского пола. Кроме того, женщины, особенно когда они сидят одни, могут использовать в качестве защитных средств рюкзаки, портфели, сумочки или косметички. Когда мы дома смотрим телевизор, многие из нас имеют привычку натягивать на себя так называемое «одеяло безопасности», то есть прикрывать вентральную часть туловища знакомым предметом — он, мол, меня защищает и успокаивает. Предметы, которыми мы прикрываем вентральную сторону туловища, создают у нас чувство уверенности, необходимое нам в данный момент. Когда вы видите, что в конкретной ситуации люди пытаются защитить свое туловище, это можно считать верным признаком ощущаемого ими дискомфорта. Если в результате тщательного анализа обстоятельств вы сумеете выявить источник их дискомфорта, то у вас

появится возможность оказать им помощь или, по крайней мере, лучше понять состояние, в котором они находятся.

Что касается мужчин, то они защищают свое туловище по разным причинам (например, чтобы обращать на себя меньше внимания), но при этом стараются использовать менее заметные способы. Мужчина может расположить руку перед туловищем, чтобы поиграть с часами или, как часто поступает на публике английский принц Чарльз, подтянуть манжету на рукаве или потрогать запонки. Кроме того, мужчина может чуть дольше, чем нужно, поправлять узел галстука, так как это позволяет руке прикрыть вентральную сторону груди и шеи. Все эти формы защиты свидетельствуют о том, что в данный момент человек чувствует себя недостаточно защищенным.

Я стоял в очереди перед кассой супермаркета, дожидаясь, пока женщина передо мной закончит оформлять покупку. Она хотела расплатиться кредитной карточкой, но аппарат упорно отказывался ее принять. Снова и снова она вставляла карточку и набирала пин-код, а затем складывала на груди руки и дожидалась ответа. В конце концов терпение у нее закончилось, и она отошла в сторону. Каждый раз, когда автомат отвергал карточку, ее скрещенные руки сжимались все сильнее, однозначно указывая на то, что недовольство и дискомфорт (см. рис. 33 и 34) усиливались.



Рис. 33. Находясь среди людей, многие из нас, когда чего-то ждут или кого-то слушают, для удобства скрещивают руки. У себя дома мы сидим в такой позе редко, только когда нас что-то сильно беспокоит, например задержавшаяся на свидании дочка.



Рис. 34. Скрещенные руки и сильно сжатые ладони явно указывают на дискомфорт.

Дети, даже в раннем возрасте, часто скрещивают руки или обхватывают ими туловище, чтобы выказать обиду или неповиновение. У такого защитного поведения много разных форм — руки скрещивают на животе или поднимают скрещенные руки вверх, чтобы обхватить ладонями плечи.

Студенты часто спрашивают меня, чем можно объяснить поведение человека, который сидит в аудитории, скрестив перед собой руки. Означает ли это, что с ним что-то не так? Вопрос не в том, что с ним что-то не так, и эта поза не означает, что он демонстративно отгораживается от преподавателя, просто многим людям очень удобно сидеть с переплетенными руками. Но когда человек вдруг скрещивает руки, а затем крепко сжимает ладони, чтобы удержать руки в неподвижности, это обычно указывает на дискомфорт. Еще раз хочу напомнить, что только заметные отклонения от базовых моделей

поведения могут служить признаками нарастающего неудобства и беспокойства. Поэтому всегда нужно обращать внимание на то, раскрывается человек или нет по мере снижения уровня напряженности. На моих лекциях я вижу, как многие слушатели сначала скрещивают руки на груди, но вскоре придают им нормальное положение. Очевидно, у такого поведения есть какая-то причина. Возможно, все дело в том, что окружающая обстановка и их преподаватель начинают казаться им не такими уж опасными.

Никто не станет спорить с тем, что женщины (и мужчины) часто скрещивают руки просто потому, что им холодно. Но это никоим образом не противоречит невербальному значению этого жеста, ведь ощущение холода — это одна из форм дискомфорта. Люди, которые чувствуют себя неудобно, когда им приходится отвечать на вопросы, жалуются на то, что им холодно. Например, так часто поступают подозреваемые в ходе уголовного расследования; дети, которые не ладят с родителями, или сотрудник, вынужденный объяснять причины своего неэтичного поведения. Когда мы испытываем дистресс (независимо от причины), лимбический мозг мобилизует различные системы организма, чтобы подготовить к запуску механизм выживания «замри-беги-сражайся». Одним из элементов подготовки является уменьшение притока крови к коже и направление ее в крупные мышцы конечностей, на случай если эти мышцы придется задействовать для бегства или борьбы. В результате оттока крови кожа некоторых людей теряет нормальный цвет и становится бледной, словно они находятся в шоковом состоянии. Кроме того, когда кровь, которая служит главным источником тепла в организме, перестает поступать в кожу и направляется в глубокие мышцы, то температура поверхности тела понижается и человеку становится холодно. Например, в упомянутом ранее случае, когда молодой человек во время допроса прижимал к себе диванную подушку, этот юноша все время жаловался на холод, несмотря на то что я выключил кондиционер. Его отец и я чувствовали себя прекрасно; а он был единственным, кто жаловался на низкую температуру в номере гостиницы, в котором все мы находились.

Почему невозможно переварить некоторые темы

Вы когда-нибудь задумывались, почему после спора за ужином у вас иногда начиналось расстройство желудка? Дело в том, что когда вы

расстроены, то ваша пищеварительная система не получает столько крови, сколько ей требуется для нормальной переработки пищи. Лимбическая система, которая проводит подготовку к реакции «замри-беги-сражайся», уменьшает поступление крови не только в кожу, но и в пищеварительную систему, направляя кровь в сердце и мышцы конечностей (особенно ног), чтобы подготовить вас к бегству. И расстройство желудка — это один из симптомов такой лимбической активности. Так что в следующий раз, когда во время приема пищи разгорится спор, вы сможете распознать признаки лимбической реакции на дистресс. Когда родители ссорятся за обеденным столом, ребенок просто не в состоянии доест свою порцию. Его лимбическая система останавливает процессы питания и пищеварения, чтобы подготовить его к бегству и спасению. Кстати, следует отметить, что у очень многих людей душевные травмы вызывают рвоту. И это вполне объяснимо: в подобных обстоятельствах тело сообщает, что на пищеварение нет времени, и освобождается от лишнего груза, чтобы приготовиться к бегству или физическому конфликту.

Поклон

Сгибать туловище в пояснице — это рассматривается как универсальный знак подобострастия, почитания или скромности. Обратите внимание на то, как кланяются, выражая уважение и почтение, японцы и китайцы, пусть даже в наши дни они делают это совсем не так, как в прежние времена. Автоматический поясной поклон свидетельствует о зависимом или низком общественном положении человека.

Жителям Запада поклоны даются не так легко, особенно когда это нужно делать сознательно. Однако по мере того как мы расширяем наш кругозор и все чаще взаимодействуем с выходцами из разных стран Ближнего и Дальнего Востока, нам приходится учиться слегка наклонять туловище, особенно при встрече с людьми преклонного возраста и теми, кто заслуживает уважения. Этот простой жест учтивости будет по достоинству оценен людьми, воспитанными в традициях тех культур, где поклон считается знаком уважения, и обеспечит преимущество тем представителям западной цивилизации, которые не постесняются это продемонстрировать. Между прочим, среди жителей стран Восточной Европы, особенно старших

поколений, все еще считается особым шиком щелкнуть каблуками и отвесить легкий поклон в знак уважения. Каждый раз, когда я оказываюсь свидетелем такого поведения, то думаю, как прекрасно, что в нашем мире еще остались люди, способные продемонстрировать учтивость и изысканность манер. Так или иначе, но сознательное или подсознательное сгибание туловища в поклоне было и остается невербальным жестом уважения.

Поклон главнокомандующего

Яркой иллюстрацией универсальности глубоких поклонов стал для меня сюжет документальной хроники, посвященный генералу Дугласу Макартуру, который перед началом Второй мировой войны занял пост фельдмаршала армии Филиппин. В кинохронике показан офицер американской армии, который доставил Макартуру какие-то документы. Выполнив поручение, офицер покинул кабинет, пятясь задом и кланяясь. Никто не просил его это делать; выбор такой манеры поведения автоматически подсказал офицеру его мозг как способ довести до сведения высокопоставленного лица, что его положению ничто не угрожает, — это был знак безоговорочного признания того, что Макартур там самый главный. (Такая же поза подчинения характерна для поведения горилл, собак, волков и других животных.) Любопытно отметить, что офицером, который, кланяясь, пятился к двери, был тот самый человек, которому впоследствии суждено было стать Главнокомандующим вооруженными силами союзников в Европе, автором плана высадки в Нормандии и тридцать четвертым президентом США: Дуайт Дэвид Эйзенхауэр. Между прочим, много лет спустя, узнав, что Эйзенхауэр выдвинул свою кандидатуру на пост президента, Макартур отозвался о нем как о самом лучшем секретаре из всех, которые у него были.

Украшения туловища

Так как в число средств невербального общения входит символика, то нам следует уделить немного внимания одежде и другим аксессуарам, которые носят на туловище (и, конечно, на других частях тела). Говорят, что человека делает одежда, и я с этим согласен, по крайней мере, в том, что касается внешности. Многочисленные исследования доказали, что одежда, которую мы носим — ее форма

(например, парадная или повседневная) и даже цвет (например, синий костюм или коричневый), — оказывает заметное влияние на других людей.

Одежда способна многое о нас рассказать и многое для нас сделать. В известном смысле наше туловище можно сравнить с рекламным щитом, который афиширует наши чувства. В период ухаживания мы одеваемся так, чтобы очаровать предмет нашей страсти; отправляясь на работу, мы выбираем одежду, которая помогает нам добиться успеха. Пиджаки с эмблемой школы, полицейские значки и военные награды — все это люди носят на туловище, чтобы привлечь внимание к своим достижениям. Если мы хотим, чтобы нас заметили, то лучше всего использовать для этой цели туловище. Президент США, представляющий конгрессу ежегодный доклад о политической и экономической ситуации в стране, и женщина в красном, которую вы замечаете в массе синих и серых нарядов, ведут себя как птицы, демонстрирующие свое оперение, и облачаются в яркие цвета, чтобы быть замеченными.

Одежда может быть неприметной, зловещей (как форма скинхедов) или вызывающе яркой (как костюмы Элтона Джона) и выражать настроение и/или индивидуальность того, кто ее носит. Чтобы привлечь внимание людей, мы можем использовать украшения или оголять участки туловища, показывая, какие мы мускулистые или стройные. Одежда может служить показателем нашего социального статуса, финансового благополучия или профессиональной принадлежности. Это объясняет, почему так много людей отчаянно ломают голову над тем, что им надеть, отправляясь на званый вечер или на свидание. Различные аксессуары позволяют нам продемонстрировать свое высокое происхождение или принадлежность к определенной группе людей (например, шарф с символикой любимой команды).

Вы то, какую одежду вы носите

Представьте такой сценарий: вы шагаете вечером по безлюдной улице и слышите, что следом за вами кто-то идет. В темноте вы не можете разглядеть лицо или руки человека, но можете определить, что он одет в темный костюм, а в руке у него портфель. Теперь представьте тот же самый темный тротуар, но на этот раз все, что вы видите позади себя, это силуэт человека в неряшливой мешковатой

одежде, мятых штанах, сдвинутой на макушку кепке, покрытой пятнами майке и стоптанных теннисных туфлях. В любом случае вы не видите человека достаточно отчетливо, чтобы разглядеть другие детали, и решаете, что он мужчина, просто потому, что человек так одет. Но на основании одной лишь одежды вы, скорее всего, придете к разным выводам относительно потенциальной угрозы, которую каждый из этих людей представляет для вашей безопасности. Даже если звук шагов каждого из них будет одинаковым, то с их приближением ваш лимбический мозг начнет действовать в соответствии с вашим восприятием этих людей, несмотря на то что оно будет основано исключительно на вашем мнении об их одежде. Ваша оценка ситуации заставит вас почувствовать себя либо комфортно, либо некомфортно, а возможно, даже испугаться.

Я не собираюсь говорить вам, кто из этих людей заставит вас почувствовать себя более комфортно. Это решать вам самим. Но так или иначе, при прочих равных условиях, именно одежда людей оказывает значительное влияние на то, что мы о них думаем. Несмотря на то что сама по себе одежда не может причинить нам вреда, она способна оказать на нас негативное эмоциональное воздействие. Подумайте о том, какую предвзятость и подозрительность проявляют некоторые американцы после 11 сентября 2001 года, когда видят человека в одежде, которая выдает в нем выходца с Ближнего Востока. Легко представить, как такое отношение отразилось на полноправных гражданах Америки, у которых арабские корни.

Я часто говорю студентам, что в жизни много несправедливости и что, к сожалению, о них часто будут судить по одежде. Поэтому им следует тщательно обдумывать свой выбор одежды и учитывать, какое сообщение их одежда посылает окружающим.

Одежда может быть очень выразительной. Она позволяет определить, когда у людей праздник и когда траур, кто из них занимает высокое положение, а кто низкое, кто соблюдает общепринятые социальные нормы и кто состоит в религиозной секте (например, хасиды, меннониты или кришнаиты). Выражение «мы то, что мы носим» вовсе не лишено смысла. В течение многих лет люди говорили мне, что я одеваюсь, как агент ФБР, и они были правы. Я действительно выглядел как типичный агент: темно-синий костюм, белая рубашка, бордовый галстук, черные туфли и короткая стрижка.

Учитывая то, что работа, которую выполняет человек, требует соблюдения определенных правил в одежде, и что в вопросах одежды каждый использует свое право сознательного выбора, нам следует проявлять осторожность в оценке ее значения. В конце концов, стоящий перед вашей дверью человек в униформе слесаря-ремонтника может оказаться преступником, который купил или украл форму, чтобы получить доступ в ваш дом.

Несмотря на все упомянутые выше предостережения, одежду все равно следует учитывать в общей схеме оценки невербальных сигналов. По этой причине для нас очень важно носить такую одежду, которая соответствует содержанию сообщений, посылаемых нами окружающим, при условии, что мы хотим оказать на их поведение такое воздействие, которое окажется положительным или полезным для нас самих.

Не судите по одежке!

Конечно, нам следует быть осторожными, когда мы оцениваем человека только по тому, какая на нем одежда, поскольку иной раз это может привести к неверному выводу. В прошлом году я был в Лондоне, где остановился в очень симпатичной гостинице, которая находится всего в четырех кварталах от Букингемского дворца. Все служащие гостиницы, включая горничных, носили костюмы от Армани. Если бы я увидел, как в этой одежде они едут в поезде на работу, то легко мог бы ошибиться в оценке их социального статуса. Поэтому прошу запомнить: так как форма одежды определяется требованиями общества и ее очень легко сменить, то она составляет только часть общей невербальной картины. Мы оцениваем одежду лишь для того, чтобы решить, посылает она какое-то сообщение или нет, а не для того, чтобы судить по ней о людях.

Выбирая гардероб и аксессуары, всегда помните о сообщении, которое вы посылаете с их помощью, и о том, как другие люди могут воспринять ваш наряд. Кроме того, нужно принимать во внимание, что даже в том случае, когда вы сознательно намерены использовать свой наряд, чтобы послать определенный сигнал одному человеку или группе людей, вас неизбежно увидят и многие другие люди, которые, возможно, не смогут правильно понять смысл вашего сообщения.

На семинарах я часто задаю вопрос: «Кого из вас сегодня одевала ваша мать?» Конечно, все смеются и никто не поднимает руку. Затем я говорю: «В таком случае, вы — все вы — сами решили одеться так, как оделись». После этих слов все начинают оглядываться вокруг и, возможно, впервые в жизни осознают, что могли бы гораздо лучше справиться с задачей выбора своего наряда и с тем, чтобы привести себя в надлежащий вид. В конце концов, прежде чем два человека получают возможность узнать друг друга, единственной информацией, на которой будет основано первое впечатление каждого из них о другом, окажется внешний вид и другие средства невербальной коммуникации. Вот почему сейчас самое время перейти к обсуждению вопроса о том, как вас воспринимают другие.

Прихорашивание

Каждый физически и психически здоровый человек заботится о своей внешности и, соответственно, прихорашивается и ухаживает за собой, чтобы выглядеть как можно лучше. В этом отношении человеческие существа не уникальны. Птицам и млекопитающим тоже свойственно такое поведение. С другой стороны, у людей, страдающих физическими или психическими заболеваниями, положение туловища, плеч и весь внешний вид в целом говорят о плохом состоянии здоровья. Многие бездомные больны шизофренией и редко обращают внимание на свой наряд. Их не волнует то, что они ходят в грязной и засаленной одежде, а многие из этих несчастных даже отчаянно сопротивляются любым попыткам заставить их помыться и переодеться в чистое. Человек, подверженный депрессии, сутулится и горбится, словно непосильное бремя жизненных невзгод пригибает его к земле.

Тот факт, что тяжелые болезни и душевные переживания подавляют у людей желание следить за собой, хорошо известен антропологам, социальным работникам и медикам всего мира. Еще Чарлз Дарвин отметил, что когда мозг пребывает в угнетенном состоянии или человек становится жертвой болезни, то стремление прихорашиваться и нравиться пропадает у него в первую очередь. Например, пациенты, восстанавливающиеся после хирургической операции, могут бродить по коридору больницы с нечесаными волосами и в больничной рубашке с незавязанными тесемками,

выставляя напоказ заднюю часть тела и совершенно не заботясь о том, как они выглядят. Во время тяжелой болезни вы можете лежать дома в самом неопрятном виде, чего никогда не допустили бы в нормальном состоянии. Когда человек серьезно болен или травмирован, у мозга появляются другие приоритеты, и забота о внешнем виде просто не входит в их число. Следовательно, мы можем использовать факт недостаточной заботы о личной гигиене и/или внешнем виде как основание для предположений о душевном состоянии или физическом здоровье человека, разумеется, с учетом контекста.

Отклонение туловища назад

Когда человек сидит откинувшись назад на диване или в кресле, это обычно является признаком комфорта. Однако в ситуациях, когда обсуждаются серьезные вопросы, такая поза свидетельствует о «территориальных» притязаниях или выражает превосходство (см. рис. 35). Сидеть развалившись в кресле или на скамейке очень любят подростки, которые таким невербальным способом демонстрируют свое доминирующее положение в окружающем пространстве и безразличие к попыткам родителей наставить их на путь истинный. Такое демонстративное поведение служит выражением непочтительности и презрения к авторитетам. Это негативная форма «территориального» поведения, которую нельзя поощрять и терпеть.



Рис. 35. Отклонение туловища назад — это форма «территориального» поведения, которая вполне допустима дома, но не на работе, особенно во время собеседования у потенциального работодателя.

Если ваш ребенок ведет себя подобным образом постоянно, это свидетельствует о серьезных недостатках воспитания, и вам необходимо принять меры к нейтрализации такого поведения, требуя от него сидеть прямо или, если слова не помогают, невербально нарушая его пространство (для этого можно сесть рядом с ним или вставать за его спиной). Если вы проявите последовательность в действиях, то у ребенка довольно быстро сформируется лимбический рефлекс на ваше «вторжение» в его личное пространство, который будет заставлять его сидеть прямо. Но если вы позволите ребенку принимать такую вызывающую позу во время выяснения отношений,

то не удивляйтесь, что рано или поздно он совсем перестанет вас уважать. А почему бы и нет? Разрешая ребенку вести себя подобным образом, вы фактически говорите ему: «Ладно, можешь меня не уважать». Когда такой ребенок вырастет, он продолжит вести себя таким же неподобающим образом на работе и будет сидеть развалившись, вместо того чтобы всем своим видом выражать внимание к словам руководителей. Такое поведение не способствует созданию репутации, потому что посылает сильный негативный невербальный сигнал неуважения к начальству.

Выпячивать грудь

Люди, подобно многим другим живым существам (включая некоторых ящериц, птиц, собак и наших родственников, приматов), выпячивают и раздувают грудь, когда пытаются добиться доминирующего положения на занимаемой территории. Понаблюдайте за двумя недовольными друг другом людьми — они выпячивают грудь, как могучие самцы горилл. И хотя наблюдать за тем, как эту позу принимают другие, бывает очень забавно, выпячивание груди нельзя оставлять без внимания, потому что наукой установлено, что, когда человек собирается кого-то ударить, его грудь всегда раздувается. Это легко заметить на школьной площадке, когда между детьми назревает драка. Так же ведут себя профессиональные боксеры, когда во время рекламных мероприятий перед боем они раззадоривают друг друга словами — выпятив грудь и набычив голову, они заявляют о своей уверенности в победе. Непревзойденным мастером в этом деле был Мухаммед Али. Он не только угрожал соперникам, но и умудрялся превращать словесные перепалки в забавные спектакли, что в значительной степени способствовало разжиганию интереса зрителей и росту доходов от продажи билетов.

Обнаженный торс

Иногда участники уличных драк, собираясь задать оппоненту хорошую трепку, раздеваются — снимают какой-то предмет одежды, например рубашку или шляпу. Нельзя с уверенностью сказать, для чего это делается: чтобы просто продемонстрировать мускулатуру, уберечь одежду от повреждений и крови или лишить противника возможности за что-нибудь схватиться. В любом случае, если ваш спор

с кем-то станет слишком жарким, и этот человек снимет с себя шляпу, рубашку или другой предмет одежды, это будет означать, что драки избежать вам вряд ли удастся.

Выразительное дыхание и туловище

Если человек подвергается стрессу, то его грудь начинает сильно или часто вздыматься и опускаться. Когда лимбическая система приходит в возбужденное состояние и готовится к бегству или борьбе, тело пытается насытить себя максимально возможным количеством кислорода с помощью глубокого или частого дыхания. Грудь человека, испытывающего стресс, выполняет указание лимбического мозга, который говорит: «Внимание, опасность — необходимо срочно увеличить потребление кислорода на случай, если нам вдруг придется убежать или сражаться». Когда вы видите такое невербальное поведение человека, здорового во всех остальных отношениях, то вам следует задуматься, почему он так сильно взволнован.

Тот самый случай, когда рубашку снимать не следовало

Много лет назад я стал свидетелем того, как двое соседей ссорились из-за того, что поливочная система случайно обрызгала только что отполированный автомобиль. Когда страсти накалились, один из спорщиков начал расстегивать рубашку. Я сразу понял, что скоро в ход пойдут кулаки. Когда рубашка была сброшена, они начали толкать друг друга грудью. Это стало прелюдией к последующему обмену ударами. Казалось невероятным, что двое взрослых мужчин могли подраться из-за капель воды на машине. Однако самое примечательное заключалось в том, как они сталкивались грудью, словно самцы горилл. Смотреть на солидных людей, занимавшихся столь нелепой демонстрацией своих торсов, было просто стыдно.

Пожимать плечами

Пожимать плечами — этот жест может иметь разные значения в зависимости от высоты подъема плеч и конкретного контекста. Если начальник спрашивает работника: «Вы что-нибудь знаете о жалобе этого клиента?», а тот отвечает: «Нет» — и при этом слегка пожимает одним плечом, то это позволяет заподозрить его в неискренности. Честная и правдивая реакция должна заставлять оба плеча

подниматься вверх резко и одинаково. Когда люди полностью уверены в том, что говорят, то они обычно подтверждают свои слова полным (высоким) пожиманием плеч. В том, что плечи поднимаются к ушам, когда человек говорит: «Я не знаю!», нет ничего плохого. Это один из подсознательных жестов, совершаемых наперекор силе тяжести, которые, как уже говорилось раньше, обычно означают, что человек чувствует себя комфортно и уверен в своих действиях. Если вы замечаете, что плечи человека приподнимаются лишь частично или поднимается только одно плечо, то это может означать, что на лимбическом уровне человек не уверен в своих словах или даже пытается скрыть правду или обмануть (см. рис. 36 и 37).

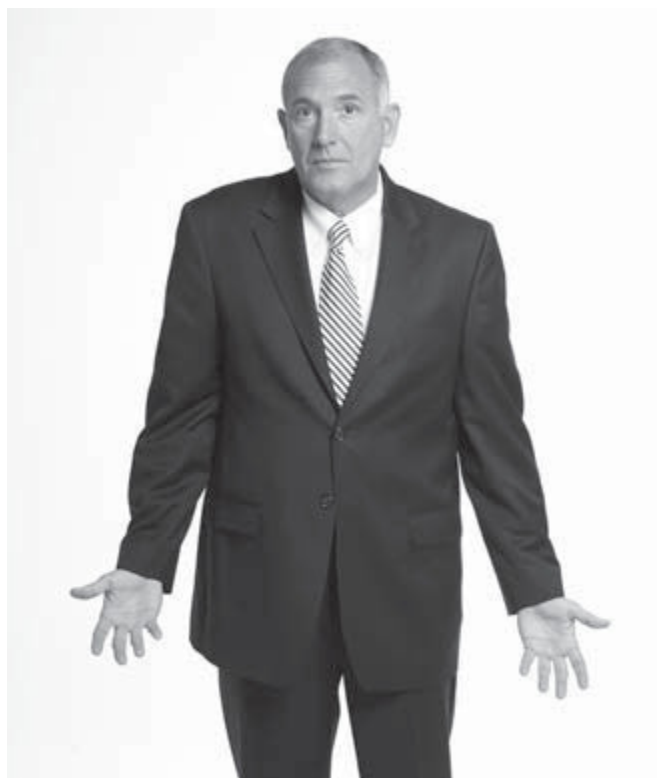


Рис. 36. Частичное пожимание плечами указывает на недостаток уверенности или ощущение возможной опасности.



***Рис. 37.** Мы пожимаем плечами, чтобы проявлять неосведомленность или сомнение. Следите за тем, чтобы жест выполнялся двумя плечами.*

Как плечи демонстрируют слабость

Когда вы наблюдаете за тем, как человек во время беседы или в ответ на негативное событие начинает медленно поднимать плечи к ушам, в результате чего его шея словно исчезает (см. рис. 38), помните, что ключевым фактором тут является медленный подъем плеч. Человек, подающий этот сигнал тела, в сущности, пытается спрятать голову, как черепаха. Такому человеку явно не хватает уверенности, и он чувствует себя очень некомфортно. Мне часто приходится видеть такое поведение на производственных совещаниях, когда босс говорит собравшимся: «А теперь я хочу услышать, чем каждый из вас занимается». В то время как одни участники совещания с гордостью рассказывают о своих достижениях, те, кому нечем похвалиться, только глубже вжимаются в кресла, а их плечи в подсознательной попытке спрятать голову поднимаются все выше и выше.



Рис. 38. *Подъем плеч к ушам вызывает «эффект черепахи» и служит выражением слабости, неуверенности и негативных эмоций. Такое поведение демонстрируют, например, проигравшие спортсмены, возвращаясь в раздевалку.*

«Поведение черепахи» часто можно наблюдать в семьях. Представьте, что глава семьи говорит: «Я был очень огорчен, когда узнал, что кто-то разбил мою настольную лампу и ничего мне не сказал». Когда он окинет суровым взглядом своих отпрысков, один из

них обязательно опустит глаза и его плечи поползут вверх, к ушам. Аналогичную демонстрацию слабости можно увидеть на поле для американского футбола у возвращающихся в раздевалку игроков побежденной команды — облаченные в объемистые доспехи плечи буквально проглатывают их головы.

Одно заключительное замечание по поводу туловища

Авторы многих книг по невербальной коммуникации не считают нужным упоминать о поведении туловища и плеч. Что весьма прискорбно, поскольку эти части нашего физического тела способны поставлять большое количество ценной информации. Если до сих пор вы не занимались поиском невербальных признаков на туловище, то надеюсь, что материал этой главы убедил вас в необходимости расширить круг ваших наблюдений и включить в него «рекламный щит» тела. Реакции тела отличаются исключительной честностью, потому что количество расположенных в туловище жизненно важных органов заставляет лимбический мозг защищать его особенно тщательно.

Глава пятая

До знания только рукой подать

Невербальные сигналы рук

На мой взгляд, в наблюдениях за языком тела специалисты по невербальному поведению придают слишком мало значения рукам в целом, предпочитая акцентировать внимание только на кистях и пальцах. Но как показывает мой опыт, наши верхние конечности служат хорошими передатчиками эмоций и способны оказывать значительную помощь в поиске признаков комфорта, дискомфорта, уверенности и выражения других чувств.

С тех пор как наши предки научились ходить прямо, они смогли найти своим освободившимся рукам множество ценных применений. Наши руки способны переносить грузы, наносить удары, хватать предметы и поднимать нас над землей. Они рационально устроены, изящны, подвижны и способны обеспечить замечательную первую реакцию на любую внешнюю угрозу, особенно когда используются в сочетании с нижними конечностями. Если кто-то бросает в нас некий предмет, то наши руки инстинктивно поднимаются вверх, чтобы его остановить. Руки, так же как стопы и ноги, действуют автоматически и выполняют свою защитную функцию настолько стремительно, что порой их действия оказываются нелогичными или даже неблагоразумными. В период работы в ФБР мне приходилось видеть людей, которые получали ранения в руку, когда использовали верхние конечности, пытаясь защититься от огнестрельного оружия. Думающий мозг понимает, что рука просто не в силах остановить пулю, но лимбический мозг все равно заставляет наши руки подняться вверх и оказаться точно на пути кусочка металла, летящего со скоростью 270 метров в секунду. В криминалистике полученные в результате таких действий травмы принято называть защитными ранениями.

Каждый раз, когда вы получаете удар по руке, особенно если натыкаетесь на что-то острое, то считайте, что она только что

защитила ваше туловище от потенциально смертельного удара. Однажды, когда во время грозы я держал над головой зонт, у моего автомобиля открылась дверца и острой кромкой ударила меня в бок, сломав ребро, которое поднятая вверх рука не смогла прикрыть. С тех пор я храню болезненное воспоминание, не позволяющее мне забывать о ценности моих рук и о том, как они меня защищают.

Поскольку руки, так же как и стопы, предназначены для того, чтобы способствовать нашему выживанию, мы можем положиться на них как на источники правдивой информации о подлинных чувствах и намерениях людей. Поэтому, в отличие от более изменчивых и обманчивых лиц, верхние конечности подают нам достоверные невербальные сигналы, которые помогают составить полную картину того, что каждый из нас думает, чувствует и намеревается сделать. В этой главе мы расскажем о некоторых самых распространенных и выразительных движениях рук.

Выразительные формы невербального поведения рук

Движения рук, связанные с силой тяжести

Характер движений рук служит надежным и точным показателем наших настроений и чувств. Диапазон этих движений достаточно широк — от сдержанных (стесненных и ограниченных) до неудержимых (непринужденных и неумеренных). Когда мы счастливы и довольны, то наши руки двигаются свободно, даже как бы радостно. Понаблюдайте за играющими детьми. В процессе интерактивного взаимодействия их руки двигаются легко и непринужденно. Вы увидите, как они указывают, жестикулируют, удерживают, поднимают, обнимают и машут.

В моменты возбуждения мы не сдерживаем движения рук и даем волю нашему естественному стремлению действовать вопреки силе тяжести, поднимая руки высоко над головой. Когда люди по-настоящему наэлектризованы и счастливы, то их руки словно отрицают факт существования гравитации. Как уже упоминалось, формы поведения, противоречащие закону всемирного тяготения, ассоциируются с положительными эмоциями. Когда человек чувствует себя хорошо или уверенно, он утвердительно размахивает руками, как, например, при ходьбе. Человек, обуреваемый сомнениями,

подсознательно сдерживает движения рук, будучи не в состоянии преодолеть силу тяжести.

«Руки вверх!»

Чтобы заставить людей поднять руки над головой, не нужно угрожать им пистолетом. Помогите им почувствовать себя счастливыми, и они сделают это автоматически. Собственно говоря, вооруженный налет — это, наверное, единственная ситуация, в которой людям приходится держать руки над головой, не испытывая радостных ощущений. Вспомните, как спортсмены обмениваются ударами ладоней поднятых рук, а футбольные болельщики дружно поднимают руки вверх после победного гола, забитого любимой командой. Противоречащие закону гравитации движения рук — это единоклубная реакция радости и возбуждения. В Бразилии, Белизе, Бельгии, Ботсване — во всех странах мира — размахивать поднятыми руками — это универсальное средство выражения приподнятого настроения.

Если вы откровенно скажете своей сотруднице, как дорого обойдется компании ошибка, которую она только что совершила, ее плечи поникнут, а руки повиснут как плети. Вам, безусловно, знакомо; желание «провалиться сквозь землю». Это типичная лимбическая реакция на негативное событие. Деструктивные эмоции как бы физически прижимают нас к земле. Лимбические реакции не только правдивы, но и мгновенны. Мы подпрыгиваем и поднимаем руки в тот самый миг, когда мяч влетает в ворота, а наши плечи и руки опускаются сразу после свистка арбитра, назначающего пенальти. Эти связанные с силой тяжести элементы поведения с предельной точностью и оперативностью посылают сообщения о наших эмоциях в режиме реального времени. В дополнение ко всему прочему, эти физические проявления эмоций могут быть заразительными, что подтверждает поведение людей на стадионах, рок-концертах или на встречах закадычных друзей.

Руки, прижатые к телу

Когда нас что-то расстраивает или пугает, мы непроизвольно прижимаем руки к телу. В большинстве случаев, когда мы обижены, унижены, напуганы или встревожены, то наши руки вытягиваются

вдоль туловища или прикрывают грудь. Эта тактика выживания помогает человеку защититься от реальной или потенциальной опасности. Возьмем, к примеру, поведение матери, которая беспокоится о своем сыне, когда тот играет с детьми, которые ведут себя агрессивно. Она часто скрещивает руки на животе. Ей хочется вмешаться, но она стоит в стороне, как бы удерживая себя с помощью сложенных рук, в надежде, что игра закончится без травм.

Эффективную защитную реакцию — прижимать руки к телу — могут, сами не сознавая того, демонстрировать люди во время жаркого спора. С точки зрения выживания такая поза сдерживания помогает решить сразу две важные задачи: защитить тело и избежать провокационных действий. Другими словами, спорящие подсознательно стараются не Допустить ситуации, когда отведенная от тела рука может быть воспринята другой стороной как попытка нанести удар и вызвать драку.

Такое поведение помогает нам не только во взаимодействии с другими людьми, но и в тех случаях, когда нам самим требуется утешение, поддержка. Например, травмы или боль в туловище и руках часто заставляют нас удерживать руку в неподвижности, чтобы испытать облегчение или успокоиться. Часто мы прижимаем руку к травмированному участку тела. Если вам приходилось испытывать острую боль в животе, то вы, возможно, помните, как прижатые к животу руки помогали почувствовать себя немного лучше. В такие моменты руки не тянутся в стороны; лимбическая система находит им работу гораздо «ближе к дому».

Сдерживать движения рук

Сдерживать движения рук (эту реакцию называют замиранием рук) нас заставляют более серьезные причины. Особенно ярко такая реакция наблюдается у детей. Например, мой опыт изучения признаков жестокого обращения с детьми показывает, что дети стараются сдерживать движения рук в присутствии жестоких родителей или хищников. С точки зрения выживания такое поведение полностью оправдано, поскольку все животные, особенно хищники, в первую очередь реагируют на движение. Поэтому несчастный ребенок инстинктивно усваивает, что чем больше он двигается, тем выше вероятность оказаться замеченным и стать потенциальным объектом

агрессии. Саморегулируемая лимбическая система ребенка принимает меры к тому, чтобы его руки не привлекали внимания. Реакция замирания рук у детей должна предупреждать внимательных взрослых (учителей, соседей, родственников или друзей) о том, что ребенок, возможно, стал жертвой жестокости.

А сейчас позвольте сделать одно очень важное; замечание. Если вы родитель, учитель, воспитатель в детском лагере или школьный полицейский, то каждый раз, когда замечаете, что ребенок резко изменяет манеру движений рук или прижимает руки к телу в присутствии родителей или других взрослых, то этот факт должен насторожить вас и послужить достаточным основанием для дальнейших наблюдений. Прекращение движений рук — это часть лимбической реакции замирания. Для маленькой жертвы жестокого обращения такое адаптивное поведение может стать единственной надеждой на выживание.

Долг каждого

Считая, что для здоровья нет ничего лучше спорта, я регулярно плаваю в местном бассейне. Несколько лет назад мое внимание привлекла маленькая девочка, которая раскованно и непринужденно вела себя с другими детьми, но почти прекращала двигать руками, как только рядом оказывалась ее мать. Такую реакцию я наблюдал несколько раз в разные дни. Кроме того, я заметил, что в разговоре с этой маленькой девочкой ее мать часто использовала резкие, язвительные и унижительные выражения. С точки зрения физического взаимодействия ее обращение с ребенком выглядело скорее грубым, чем нежным, что вызывало тревогу, но не до такой степени, чтобы заподозрить преступление. В последний день, когда я видел эту девочку, то заметил несколько синяков чуть выше локтей на вентральной стороне ее рук (той части, которая обращена к туловищу, когда рука свободно свисает вдоль тела). Больше я не мог держать свои подозрения при себе.

Я сообщил работникам бассейна о возможном жестоком обращении с ребенком и попросил их внимательно понаблюдать за этой девочкой. Одна из инструкторов сказала мне, что девочка входила в группу детей «с нарушением развития» и что синяки могли быть результатом плохой координации движений. Я почувствовал, что инструктор не воспринимает мои опасения всерьез, и отправился к

директору оздоровительного центра, чтобы выразить свою тревогу. Я объяснил, что следы защитных ран от падений не проявляются на вентральной стороне рук выше локтя, а только на локтях или на дорсальной (внешней) стороне рук. Кроме того, я точно знал, что этот ребенок совсем не случайно становился похожим на робота всякий раз, когда к нему приближалась мать. Впоследствии я с облегчением узнал, что другие посетители бассейна сообщили администрации о таких же своих подозрениях, в результате чего дело было передано на рассмотрение судебных властей.

Возможно, мне просто трудно вытравить из себя агента ФБР, но когда я вижу детей на игровой площадке, то обязательно внимательно смотрю на их руки, отмечая все синяки и ссадины. К сожалению, в нашем мире дети слишком часто становятся жертвами жестокости, а в процессе профессиональной подготовки меня научили искать признаки плохого и жестокого обращения на телах детей и других людей. Однако не только благодаря работе в правоохранительной системе, но и по личному опыту отца семейства я хорошо знаю, как выглядят синяки от падений и столкновений и на каких частях тела они появляются. Синяки, полученные в результате жестокого обращения, отличаются от бытовых. Наметанный глаз сразу отмечает их характерное расположение и другие особенности.

Как уже упоминалось, люди используют руки для самозащиты, и это предсказуемая лимбическая реакция. Благодаря тому, что для детей основным средством защиты служат руки (взрослые могут использовать предметы), защищающая тело рука часто становится первой частью тела ребенка, за которую хватается жестокий родитель. И если он держит ребенка за руки и начинает его трясти, то от сильного сдавливания остаются очень темные следы, а их размеры и формы будут соответствовать ладони взрослого человека или его пальцам.

Эмблема магазинных воров

Одно из первых моих столкновений со сдерживанием движений рук произошло больше тридцати пяти лет назад в книжном магазине, куда меня направили ловить воров. Наблюдая за торговым залом из кабинки, которая находилась под потолком, я очень быстро понял, что заметить нарушителей закона очень легко. После того как я изучил

характерные особенности языка тела магазинных воров, мне уже не составляло труда выявлять их сразу, как только они появлялись в дверях. Во-первых, эти люди часто оглядывались по сторонам. Во-вторых, они делали намного меньше движений руками, чем обычные покупатели. Казалось, что во время своего передвижения по магазину они пытаются занять как можно меньше пространства. Но на самом деле недостаточная активность рук делала их более заметными — что помогало мне следить за тем, как они пытались осуществить свои преступные замыслы.

В то время как врачи и работники правопорядка постоянно видят такие следы на телах юных жертв или пациентов, многие из нас попросту не представляют, насколько часто они встречаются и как много значат. Если мы все приучим себя внимательно наблюдать за детьми и отмечать явные признаки плохого обращения с ними, то совместными усилиями сможем защитить многих невинных детей. Поднимая эту тему, я не хочу, чтобы меня посчитали параноиком и обвинили в попытке вызвать у вас маниакальную подозрительность, а просто хочу, чтобы вы осознали масштабность и остроту проблемы. Чем больше заботливые взрослые будут знать о том, как выглядят защитные ранения и следы от побоев, и чем больше внимания мы станем обращать на такие отметины, тем безопасней будут чувствовать себя наши дети. Мы хотим, чтобы они были счастливы и радостно размахивали руками, а не прижимали их к телу, дрожа от страха.

Поведенческую реакцию, сковывающую движения рук, можно наблюдать не только у детей. Взрослые тоже могут вести себя подобным образом по самым разным причинам.

Один мой друг, который служил на таможне в Юме, штат Аризона, рассказал мне о подмеченной им характерной особенности поведения женщин, приезжающих в страну, которая выражается в том, как они несут сумочки. Женщины, испытывающие беспокойство за вещи, которые находятся в их сумочках (либо очень ценные, либо незаконные), как правило, прижимают их к себе, особенно когда подходят к стойке таможенного досмотра. Мы стремимся защитить руками не только то, что высоко ценим, но также и то, чего не хотим показывать.

Использование выразительных жестов рук для оценки настроений и чувств

Если в результате длительного наблюдения за движениями рук человека вы сумеете определить его индивидуальную базовую модель поведения, то сможете по движениям рук узнавать, как он себя чувствует. Например, движения рук могут рассказать вам, что чувствует человек, вернувшись домой с работы. Если день был тяжелым или человек чем-то расстроен или опечален, то его руки будут безвольно свисать с опущенных плеч. Используя эту информацию, вы сумеете его подбодрить и помочь оправиться от последствий трудного дня. Совсем иную картину можно наблюдать во время встречи людей после долгой разлуки. Они держат широко расставленные руки прямо перед собой. Значение этого жеста понятно всем: «Иди сюда скорей, я хочу тебя обнять!» Это прекрасное зрелище напоминает времена, когда наши собственные родители заключали нас в сердечные теплые объятия и мы отвечали им тем же. Мы протягиваем руки вперед, наперекор силе тяжести, и разводим их в стороны, открывая все тело, чтобы продемонстрировать искренность наших позитивных чувств.

Но что происходит с движениями наших рук, когда мы не испытываем искренних позитивных эмоций? Много лет назад, когда моя дочь была еще маленькой, мы отправились на семейное торжество. Когда ко мне подошла одна из родственниц, то вместо того, чтобы поднять и вытянуть руки вперед полностью, я согнул руки в локтях и протянул к ней только нижнюю их часть, оставив верхнюю прижатой к бокам. Интересно отметить, что моя дочка в точности повторила этот жест, когда эта родственница потянулась, чтобы ее обнять. По-видимому, я подсознательно передал дочке, что отношусь к этой женщине с уважением, но при этом не очень рад ее видеть. Моя дочка поступила так же, как я, а позднее сказала мне, что ей эта родственница тоже не понравилась. Я не могу сказать точно, было ее впечатление независимым или ей передалось мое отношение к этой родственнице, но в любом случае мы оба с помощью «не полностью вытянутых» рук подсознательно продемонстрировали то, что чувствовали в действительности.

Кроме того, поведение рук помогает нам передавать такие будничные послания, как «Привет», «Пока», «Иди сюда», «Не знаю»,

«Вон там», «Вот тут», «Постой», «Вернись», «Уйди с моих глаз» и «Я не могу в это поверить!». Многие из этих жестов одинаково воспринимаются во всем мире, и это часто помогает преодолевать языковые барьеры. Существует также много непристойных жестов, как универсальных, так и присущих конкретным культурам.

Изолирующие жесты рук

Некоторые движения рук означают: «Не подходите ко мне близко, не прикасайтесь ко мне!» Такие сообщения можно прочитать в поведении некоторых университетских профессоров, врачей, юристов или даже, коль на то пошло, королевы Англии и ее супруга, принца Филиппа. Когда люди закладывают руки за спину, то этим они, во-первых, говорят: «У меня статус выше, чем у вас», а во-вторых: «Пожалуйста, не подходите ко мне близко, до меня нельзя дотрагиваться!» Часто эта поза ошибочно принимается за выражение печали или задумчивости. Но такой вывод соответствует действительности в очень редких случаях, например, когда человек изучает экспонаты в музее. Руки, расположенные за спиной, — это хорошо понятный сигнал, который означает: «Не подходите близко, я не хочу вступать с вами ни в какие контакты» (см. рис. 39). Взрослые могут передавать это сообщение друг другу и детям. Подобные жесты рук, которые принято называть сегрегационными, понятны даже домашним животным. Представьте, каким одиноким чувствует себя ребенок, вынужденный расти в доме, где мать прячет руки за спину каждый раз, когда он выражает желание, чтобы его приласкали. Такие невербальные послания, к сожалению, производят на ребенка глубокое и неизгладимое впечатление, и они очень часто, так же как другие формы плохого и жестокого обращения, впоследствии копируются и передаются следующим поколениям.



***Рис. 39.** Расположение рук за спиной, именуемое иногда «королевской позой», означает: «Не подходите близко». Члены королевских семейств используют эту модель поведения, чтобы держать на расстоянии людей, которые занимают более низкое положение.*

Чего не терпят домашние животные

Дрессировщики животных рассказывали мне, что собакам очень не нравится, когда люди отводят взгляд и руки. Собаки воспринимают

такое наше поведение как демонстративное нежелание к ним притрагиваться. Если у вас есть собака, попробуйте провести следующий эксперимент. Встаньте перед вашим любимцем и вытяните перед собой руки, но не касайтесь его. Затем уберите руки за спину и посмотрите, что будет. Думаю, на такой жест любая собака отреагирует негативно.

Людам не нравится, когда к ним демонстративно не хотят прикасаться. Когда молодая пара выходит на прогулку и кто-то из них закладывает руки за спину, то это означает, что он себя сдерживает. В подобном поведении нет даже намек на близкие или интимные отношения. Отметьте, какие чувства возникают у вас, когда вы протягиваете кому-то руку, а он отказывается ее пожать. Когда наша попытка установить физический контакт не встречает ответного действия, мы чувствуем себя отвергнутыми и униженными.

Результаты многих научных исследований доказывают, что прикосновения имеют очень большое значение для благополучия людей. В частности, Марк Кнапп и Эдвард Холл установили, что здоровье, настроение, умственное развитие и даже долголетие во многом зависят от того, насколько тесные физические контакты мы поддерживаем с другими людьми и как часто используем в общении позитивные прикосновения. Мы все читали об исследованиях, доказывающих, что простое поглаживание собаки производит на человека успокаивающее действие и снижает частоту сердечных сокращений.

Возможно, все дело в том, что домашние животные обычно испытывают к хозяевам такую искреннюю любовь, что нам никогда не приходится беспокоиться по поводу их ответных действий.

Человеческие существа научились использовать прикосновения как точный барометр чувств. Мы тянемся к тому, что нам действительно нравится, и стараемся держать все неприятное на расстоянии вытянутой руки. Попросите кого-то выбросить использованный подгузник, и вы увидите, что человек возьмет его двумя пальцами и будет держать как можно дальше от себя. Никого из нас этому не учили, но все мы поступаем именно таким образом, потому что лимбический мозг ограничивает наши контакты с любыми неприятными, вредными или опасными предметами.

Эту реакцию — удаление на расстояние вытянутой руки — можно наблюдать не только при столкновении с тем, что нам не нравится, но и при общении с людьми, к которым мы не питаем теплых чувств. Наши руки действуют как барьеры или блокирующие механизмы, защищая и/или отгораживая нас от угроз или всего, что кажется нам негативным в нашем окружении. Вы можете многое узнать о том, как человек относится к кому-то или чему-то, если обратите внимание на его руки, которые двигаются так, будто притягивают либо отталкивают другого человека или предмет. Понаблюдайте за теми, кто прокладывают себе путь через толпу в аэропорту или на многолюдной улице, и вы заметите, как они используют руки, чтобы защитить себя или не позволить другим напирать на них слишком сильно. Потом посмотрите, как люди, с которыми вам приходится общаться, приветствуют вас в общественных местах или на работе. Думаю, вы быстро убедитесь, что выражение «держат кого-то на расстоянии вытянутой руки» имеет буквальное значение и практический смысл.

«Территориальное» поведение рук

Помимо того, что с помощью рук мы защищаем себя и удерживаем людей на расстоянии, нам часто приходится использовать их для захвата территории. Кстати, я пишу этот раздел на борту самолета компании «Air Canada», который доставит меня в Калгари, и почти весь полет мы с моим очень грузным соседом сражаемся за территорию подлокотника между нашими креслами. В данный момент, похоже, перевес на его стороне. Я удерживаю за собой маленький уголок подлокотника, а он оккупировал всю остальную его часть и, следовательно, контролирует все пространство слева от меня. Единственное, что мне остается, это отодвинуться к иллюминатору. В конце концов я решил оставить попытки отстоять хоть сантиметр дополнительной территории, и поэтому он выиграл, а я проиграл. Утешительным призом для меня стало то, что наша борьба за территорию послужит хорошим примером для этой книги. Подобные инциденты происходят с нами ежедневно в лифтах, дверных проемах или в аудиториях. И если сторонам не удастся достичь компромисса, то кто-то обязательно оказывается в проигрыше, хотя чувствовать себя неудачником не нравится никому.

Примеры «территориального» поведения можно часто наблюдать в залах для заседаний или переговоров, когда один человек занимает своими бумагами слишком много места и использует локти, чтобы «застолбить» за собой побольше места на общем столе, потеснив других. По мнению Эдварда Холла, «территориальные» владения — это показатель силы и власти. Территориальные споры могут быть чреваты очень серьезными последствиями, как краткосрочными, так и долгосрочными, и выливаться в конфликты любого масштаба, от мелких стычек в переполненном вагоне подземки до настоящих войн, вроде Фолклендской. И вот сейчас, через несколько месяцев после того рейса в Калгари, когда я сижу и редактирую эту главу, мне никак не удастся забыть то ощущение дискомфорта, которое я испытал, когда мой сосед по салону нагло захватил подлокотник. Безусловно, защита своей территории имеет для всех нас огромное значение, и руки помогают нам отстаивать свои территориальные интересы перед всеми, кто посягает на наше пространство.

Обратите внимание на то, как уверенные в себе или занимающие высокое положение люди с помощью рук захватывают больше территории, чем менее уверенные и влиятельные субъекты. Демонстрирующий свое превосходство мужчина может, к примеру, положить руку на спинку соседнего стула, чтобы показать всем, что это его зона влияния, или уверенно обхватить рукой плечи женщины, словно она его собственность. Что касается поведения за столом, то советую иметь в виду, что люди с высоким статусом обычно стараются захватить как можно больше территории сразу, как только усядутся на свое место. С этой целью они могут использовать руки или разложить на столе свои вещи (кейс, дамскую сумочку, бумаги). Если вы работаете в организации недавно, внимательно присмотритесь к тем, кто использует свои личные вещи (компьютеры, настольные календари) или руки, чтобы застолбить за собой больше пространства, чем другие. Даже за столом переговоров размеры занимаемой территории ассоциируются с авторитетом и статусом. Поэтому наблюдайте за этими проявлениями невербального поведения и используйте полученную информацию для оценки реального статуса человека. С другой стороны, когда человек сидит за столом переговоров прижав локти к пояснице и держит ладони между

коленками, он демонстрирует слабость своей позиции и неуверенность в себе.

Поза акимбо

В арсенале элементов «территориального» поведения есть одна очень выразительная поза, именуемая акимбо и призванная служить сигналом превосходства и авторитетности. (Так называется позиция в испанских народных танцах, когда танцор упирается ладонями, большими пальцами назад, в бедра и разворачивает в стороны согнутые в локтях руки.) Понаблюдайте за полицейскими или военнослужащими в форме, когда они разговаривают друг с другом. Они почти всегда принимают именно такую позу. Несмотря на то что освоение этой позы входит в программу развития командных качеств, она плохо вписывается в условия частной жизни. Вот почему многим отставным военным, которые приходят в мир бизнеса, настоятельно советуют смягчить эту заученную позу и не выставлять локти так широко, чтобы не выглядеть слишком вызывающе (см. рис. 40). Часто это помогает скрыть военную выправку, которая не вызывает положительных эмоций у значительной части гражданского населения.



***Рис. 40.** Когда человек упирается руками в бока, он использует выразительный жест, который помогает утвердить доминантное положение на спорной территории или выразить несогласие.*

Что касается женщин, то им эта поза может принести большую пользу. На моих семинарах для женщин-руководителей я объясняю, что руки, упирающиеся в бока, это чрезвычайно эффективный невербальный сигнал, который можно использовать в дискуссиях с мужчинами во время совещаний. С его помощью любой человек,

особенно женщина, может показать, что он намерен твердо стоять на своем, уверен в своих силах и не позволит себя запугивать. Слишком часто молодые сотрудницы подвергаются невербальному давлению со стороны мужчин, которые пытаются разговаривать с ними, уперев руки в бока, чтобы продемонстрировать свое превосходство (см. рис. 41). Женщина может лишить мужчину такого преимущества, если скопирует эту позу или примет ее первой. Упереть руки в бока — это очень хороший способ дать человеку понять, что вы с ним не согласны, что все не так просто, как ему кажется, или что вы твердо будете стоять на своем во всем, что касается «территориальных» вопросов.



Рис. 41. Женщины упирают руки в бока реже, чем мужчины. Обратите внимание на положение пальцев рук.

Неправильное расположение рук слуги закона

Тем, кто сомневается в способности средств невербального общения влиять на поведение других людей, предлагаю посмотреть, что происходит, когда полиция выбирает неправильный момент для того, чтобы упереться руками в бока. Бывают ситуации, когда использование этой позы может не только свести на нет

эффективность усилий слуг закона, но и поставить под угрозу их жизнь.

Человек, упирающий руки в бока, подсознательно выражает свою силу и превосходство, а также претензию на владение определенной территорией. Если офицер полиции принимает такую позу перед участниками бытовых скандалов, то его поведение может обострить накал страстей и усугубить ситуацию. Особенно неприятных последствий можно ожидать в том случае, если полицейский при этом будет стоять в дверях, перекрывая жильцам выход из дома. Сильнодействующие сигналы «территориального» поведения, такие как упертые в бока руки, вызывают острую эмоциональную реакцию в связи с тем, что каждый человек считает свой дом своей крепостью, а «королям» не нравится, когда чужаки вторгаются в их пространство.

Еще одна потенциально опасная ситуация, связанная с таким положением рук, может возникнуть у молодых полицейских, которых после привычной для них патрульной службы направляют работать под прикрытием. Когда неопытный полицейский впервые оказывается в злачном заведении (например, в баре, куда ему поручено внедриться) в качестве тайного агента, он может невольно принять привычную позу. Но стоять, уперев руки в бока, хорошо только тогда, когда ты в форме и при исполнении. А если полицейский работает под прикрытием, то у него нет никакого права демонстрировать подобное властное или «территориальное» поведение людям, которых он не знает. Такая оплошность может привести к немедленному разоблачению со всеми вытекающими последствиями. На допросах многие преступники показывают, что чаще всего переодетые полицейские «прокалываются» как раз на таких «территориальных» жестах рук. Гражданские люди редко упирают руки в бока, если только не занимают руководящую должность. На занятиях в академии и на курсах руководящего состава полиции я не устаю напоминать слушателям о необходимости постоянно помнить об этом и обязательно избавлять будущих тайных агентов от этой привычки, чтобы они не подвергали свою жизнь опасности из-за подобных мелочей.

Существует вариант традиционного расположения упирающихся в бока рук (при котором ладони лежат на бедрах, а большие пальцы смотрят назад), когда ладони тоже располагаются на бедрах, но

большие пальцы направлены вперед (см. рис. 42). Такую позу часто принимают люди, которые одновременно испытывают любопытство и озабоченность. Иногда они могут сначала оценивать ситуацию, удерживая руки в таком положении (большие пальцы вперед, ладони на бедрах, локти разведены в стороны), а затем, если потребуется продемонстрировать властность и решимость, перевернуть кисти рук «большими пальцами назад».



Рис. 42. На этом снимке руки упираются в бока, но большие пальцы располагаются спереди. В этой позе больше любопытства и меньше властности, чем на предыдущем фото, где большие пальцы располагаются сзади, выражая несогласие.

Эффект «капюшона»

Еще один выразительный «территориальный» жест, аналогичный по значению предыдущему, можно часто наблюдать в залах для совещаний и конференций, когда человек откидывается назад и переплетает пальцы в замок на затылке (см. рис. 43). Я обсуждал эту позу с одним известным специалистом по антропологии культуры, и мы оба пришли к выводу, что она напоминает поведение кобры, которая раздувает «капюшон», чтобы продемонстрировать всем свое превосходство и силу. Этот эффект «капюшона» помогает нам казаться более значительным, чем на самом деле, и сказать всем: «Я тут главный». Интересно отметить, что при использовании этого и других жестов превосходства люди всегда соблюдают правила иерархии. Например, в ожидании начала совещания начальник отдела может продемонстрировать свое умение закладывать руки за голову и разводить в стороны локти, но когда в комнату войдет босс, этот «территориальный» «капюшон» мгновенно исчезнет. Претендовать на «территориальное» превосходство могут только те, у кого самый высокий статус или должность. Поэтому закладывать руки за голову имеет право только босс, а все остальные должны опустить руки на стол и принять позу подчинения.



Рис. 43. Сомкнутые «в замок» ладони за головой выражают комфорт и превосходство. Обычно такой выразительный «капюшон» имеет право демонстрировать только старший по должности участник совещания.

Поза превосходства

Часто люди используют руки, чтобы одновременно подчеркнуть какую-то мысль и выразить «территориальную» претензию. Это нередко происходит во время дискуссий, когда какой-то вопрос вызывает среди участников разногласия. Мне вспоминается недавний случай во время моего пребывания в Нью-Йорке, когда один из постояльцев отеля подошел к стойке портье и, стоя с прижатыми к телу руками, обратился к дежурной с какой-то просьбой. Получив отказ, постоялец превратил свою просьбу в требование, и по мере того, как конфликт набирал обороты, изменялось положение его рук — они раздвигались все шире и шире, захватывая все больше территории.

Такое разведение рук в стороны является проявлением сильной лимбической реакции, призванной доказать превосходство человека и справедливость его точки зрения. Как правило, слабые, скромные и кроткие люди прижимают руки к телу или сводят их вместе, в то время как сильные, властные или возмущенные разводят их в стороны, чтобы захватить как можно больше территории.

Если человек, выступающий на деловой встрече, захватывает (и удерживает) пальцами большую территорию, то это свидетельствует о его уверенной позиции в обсуждаемом вопросе (см. рис. 44). Разведенные в стороны руки являются одним из самых точных невербальных сигналов, потому что этот жест имеет лимбическое происхождение и провозглашает: «Я уверен». И наоборот, посмотрите, как быстро человек, который раскинулся на нескольких стульях (см. рис. 45), убирает руки, когда ему задают вопрос, заставляющий его почувствовать себя неудобно.



***Рис. 44.** Пальцы, разведенные в стороны на столе, — это эффективный «территориальный» жест, выражающий уверенность и властность.*



***Рис. 45.** Рука, которую вы положили на спинку соседнего стула, сообщает всему миру, что вы чувствуете себя уверенно и комфортно.*

Поведение рук во время ухаживания

В процессе ухаживания мужчина обычно первым начинает использовать выразительные жесты рук, особенно когда существует вероятность, что на его избранницу могут претендовать другие представители сильного пола. Например, он может обхватить рукой талию женщины, устанавливая границы территории, куда никто не смеет вторгаться. Наблюдение за ритуалами ухаживания позволяет увидеть много познавательного и занятного — особенно когда

подсознательная демонстрация «территориальных» претензий и прав на избранницу производится одновременно.

Разведенные руки тревоги

Несколько лет назад меня пригласили провести обучение персонала служб безопасности зарубежных отделений «American Airlines». Один из слушателей рассказал мне, как работники билетных агентств распознают пассажиров, которые способны устроить скандал. Такие люди обычно очень широко расставляют руки на стойке билетных касс. С тех пор я обращаю особое внимание на эту деталь поведения и буквально на каждом шагу нахожу примеры ее использования в конфликтных ситуациях.

Однажды в аэропорту (да, опять там же!) я наблюдал, как пассажиру объясняли новые правила, согласно которым он должен был внести доплату за лишний вес багажа. Услышав это требование, мужчина сразу — словно по команде — раздвинул руки на стойке так широко, что даже вынужден был согнуться в пояснице. Убедившись в том, что спорить с этим человеком бесполезно, служащий аэропорта сделал шаг назад, скрестил руки на груди и сообщил ему, что если он не согласится выполнить это новое требование и не успокоится, то его не пустят в самолет. Кстати, далеко не каждый день удается увидеть противостояние двух таких замечательных невербальных сигналов рук. Это было очень похоже на армреслинг, только на расстоянии.

Другой пример поведения рук во время ухаживания связан с тем, как близко (или далеко) люди располагают руки, когда сидят рядом за столом. Благодаря наличию в руках большого количества нервных окончаний соприкосновение рук может вызывать чувственное удовольствие. Собственно говоря, чтобы возбудить чувствительные рецепторы, достаточно всего лишь притронуться к волоскам на оголенных руках или к коже через одежду. Поэтому когда во время свидания или знакомства мы располагаем свои руки вблизи рук другого человека, это можно считать намеком лимбического мозга на то, что чувствуем себя исключительно комфортно и не имеем ничего против физического контакта. И наоборот, когда мы отодвигаем свои руки от рук сидящего рядом человека, это означает, что наше отношение к нему изменилось к худшему или что его присутствие вызывает у нас дискомфорт.

Как у командира спецназа опустились руки

Много лет назад я участвовал в подготовке операции полицейского спецназа, которую предполагалось провести в городе Лейкленд, штат Флорида. Специалист по планированию, который излагал детали операции, похоже, был убежден, что учел все возможные нюансы. Когда он знакомил нас с разработанным в мельчайших деталях планом проведения ареста, то его руки уверенно располагались на спинках двух соседних стульев. Внезапно кто-то перебил его вопросом: «А как насчет службы скорой помощи, их поставили в известность?» Эксперт тут же убрал руки со стульев и сложил их между коленями, ладонями внутрь. Осознание своего досадного упущения изменило его «территориальное» поведение самым радикальным образом. От его претензий на большое пространство не осталось и следа. Вся его самоуверенность куда-то испарилась, и он словно съежился, стараясь казаться как можно меньше. Вот вам яркий пример того, как быстро меняется наше поведение в зависимости от нашего настроения, уровня уверенности или мыслей. Эти невербальные реакции проявляются мгновенно и передают очень ценную и достоверную информацию. Уверенный в себе человек разводит руки в стороны, отсутствие уверенности заставляет его прятать руки.

Украшения и аксессуары на руках

Во всем мире люди часто демонстрируют свое богатство с помощью дорогих вещей и аксессуаров на руках. Во многих странах Ближнего Востока женщины до сих пор носят на руках все самое ценное, что у них есть, используя золотые кольца или браслеты как показатели своего благосостояния и статуса. Мужчинам тоже свойственно украшать руки дорогими часами, чтобы продемонстрировать свой социально-экономический статус или уровень своих доходов. В 1980-х мужчины в Майами буквально помешались на часах Rolex; они считались символом статуса и были одинаково популярны среди наркоторговцев и нуворишей.

Другие социальные эмблемы, включая символику персональных или профессиональных достижений, тоже могут разными способами размещаться на руках. Рабочие-строители, спортсмены и солдаты иногда выставляют напоказ свои шрамы. Форменная одежда часто украшается шевронами и эмблемами на рукавах. Подобно туловищу,

руки могут служить рекламным щитом, привлекающим внимание к нашей личности. Только взгляните на разнообразие татуировок, которыми люди украшают свои руки, или на мышцы, которые бодибилдеры гордо демонстрируют под обтягивающими майками и шортами.

Опытному наблюдателю внимательное изучение рук может раскрыть важную информацию о стиле жизни человека. Гладкие, ухоженные руки изнеженных сибаритов очень отличаются от тех, что покрылись шрамами или загаром на работе под палящими лучами солнца. У многих из тех, кто служил в армии или сидел в тюрьме, по шрамам и татуировкам на руках иногда можно узнать о их жизненном пути. Люди, которые испытывают ненависть к определенной социальной группе или норме морали, часто украшают руки надписями или татуировками, выражающими эту ненависть. У наркоманов, принимающих наркотики внутривенно, на руках образуются «дорожки» от уколов. У людей, страдающих пограничным расстройством личности, можно заметить следы порезов в тех местах, где они пытались вскрыть себе вены.

Что касается татуировок, то за последние пятнадцать лет популярность такого украшения тела заметно возросла, особенно в развитых странах. Этот способ «боевой раскраски» известен достаточно давно и используется во всем мире по меньшей мере тринадцать тысяч лет. Сообщения, которые передаются татуировками в современной культуре, следует рассматривать в контексте использования тела как «рекламного щита». Заинтересовавшись относительно недавним возрождением моды на татуировки, я принял участие в анкетировании потенциальных присяжных по вопросу их отношения к свидетелям или обвиняемым, у которых есть татуировки. Результаты этих исследований, которые проводились много раз, с разными группами мужчин и женщин, показали, что присяжные воспринимают татуировки как знаки низкого статуса (принадлежности к низшему классу) и/или как следы юношеской опрометчивости, которые тоже не вызывают у них особой симпатии.

Своим студентам я говорю, что если у них есть татуировки, то их следует скрывать, особенно тем, кто занимается поиском работы — в частности, в пищевой промышленности или в области здравоохранения. Склонность украшать себя татуировками можно

простить кинозвездам, но даже они во время работы вынуждены скрывать их под гримом. В целом результаты исследований однозначно показывают, что большинству людей татуировки не нравятся. Конечно, общественное мнение может измениться, но пока этого не случилось, следует помнить, что, если вы хотите произвести на других хорошее впечатление, татуировки лучше не показывать.

Руки как инструмент выражения привязанности

Ласковые прикосновения необходимы детям, чтобы они могли чувствовать, что растут в атмосфере безопасности и заботы, но даже взрослым теплые сердечные объятия могут иногда пойти на пользу. Лично я не стесняюсь обнимать людей и делаю это довольно часто, потому что объятия передают заботу и привязанность намного лучше, чем слова. Мне жаль тех, кому не нравится обниматься, они очень много теряют в своей жизни.

При всей эффективности объятий как способа снискать расположение и добиться успеха в межличностном общении, необходимо всегда помнить, что некоторые люди могут расценить этот жест как нежелательное вторжение в их личное пространство. Мы живем в эпоху процветания сутяжничества, когда вполне целомудренная попытка обнять человека может быть представлена как сексуальное домогательство, и поэтому нужно быть внимательным и не заключать в объятия тех, кому это не нравится. Как всегда, тщательное наблюдение и правильная интерпретация поведения людей, с которыми вы взаимодействуете, помогут вам своевременно определить, стоит или не стоит вам выражать свои чувства подобным способом в любой конкретной ситуации.

Тем не менее, даже не прибегая к объятиям, люди могут использовать свои руки для выражения сердечной теплоты и тем самым повышать свои шансы заслужить чье-то хорошее отношение. Впервые приближаясь к незнакомому человеку, постарайтесь продемонстрировать свои теплые чувства, используя такие средства, как расслабление рук, демонстрация вентральной стороны туловища и, по возможности, показ ладоней. Это прекрасный способ отправить лимбической системе другого человека сообщение: «Привет, я не сделаю тебе ничего плохого». Такое поведение вызовет у этого

человека чувство непринужденности и будет способствовать успеху дальнейшего взаимодействия.

В Латинской Америке жест абрасо (короткого дружеского объятия) является частью традиционной культуры общения между мужчинами. Это одна из форм выражения симпатии. Во время абрасо человек должен прижаться грудью к другому и обхватить руками его спину. К сожалению, я знаю многих людей, которые делают это неохотно и/или чувствуют себя во время таких объятий очень неловко. Мне приходилось видеть американских бизнесменов в Латинской Америке, которые либо отказывались совершать абрасо, либо выполняли его так, словно танцевали со своей бабушкой. Мой вам совет: делайте это, и делайте, как положено, поскольку в любой культуре соблюдению правил вежливости придается очень большое значение. Научиться правильному абрасо ничуть не сложнее, чем научиться правильно пожимать руку и при этом не испытывать неловкости. Если вы бизнесмен и собираетесь вести дела в Латинской Америке, то можете не рассчитывать на теплый прием и хорошее отношение, пока не научитесь этому дружескому приветствию. Зачем вам лишние трудности, когда один простой жест поможет вам завоевать чью-то симпатию и принесет много пользы.

Не обнимал, а обыскивал

Много лет назад, когда я работал в городе Тампа, штат Флорида, мне пришлось участвовать в судебном процессе по делу о шпионаже. Адвокат защиты вызвал меня для дачи показаний и первым делом попытался смутить или дискредитировать саркастическим вопросом: «Мистер Наварро, это правда, что вы обнимали моего клиента каждый раз, когда с ним встречались?» Я спокойно взглянул на него и ответил: «Это было не объятие, это было абрасо». Затем выдержал секундную паузу и продолжил: «Кроме того, для меня это было возможностью убедиться в том, что у вашего клиента нет оружия, а этой вероятности нельзя было исключить, поскольку однажды он ограбил банк». У адвоката отвисла челюсть, и он тут же прекратил всякие провокации, так как не знал, что его подзащитный ранее совершил вооруженное ограбление банка.

Любопытно отметить, что эту историю с абрасо газеты восприняли с таким интересом, словно жители Тампы и соседнего Ибор-Сити (населенного преимущественно латиноамериканцами) никогда не слышали про абрасо. После этого процесса мы с упомянутым адвокатом стали большими друзьями. Сейчас он занимает пост федерального судьи, и, хотя с тех пор прошло уже почти двадцать лет, мы с ним все еще смеемся, вспоминая этот инцидент с абрасо.

Несколько заключительных замечаний по поводу невербальных сигналов рук

Наши руки могут передать много информации, которая раскрывает намерения и чувства других людей. Как показывает мой опыт, если вам нужно установить с кем-то взаимопонимание, попробуйте прикоснуться к руке этого человека, где-то между локтем и плечом. Само собой, что прежде чем так поступить, вам не помешает учесть его индивидуальные и социокультурные предпочтения. Однако в большинстве случаев такое легкое и короткое прикосновение — это хороший и безопасный жест, помогающий наладить контакт и продемонстрировать человеку вашу коммуникабельность. В странах Средиземноморья, Южной Америки и арабского мира прикосновения к руке — это важный компонент общения и социальной гармонии. Вот почему всем, кто отправляется в путешествие, могу дать совет: пусть вас не шокируют, не удивляют и не пугают люди, которые

притрагиваются к вашей руке (при условии, что они делают это надлежащим образом, то есть так, как я только что описал). Этим жестом они всего лишь говорят вам: «Мы хорошие, и не надо нас бояться». А если принять во внимание ту огромную роль, которую прикосновения играют в общении между людьми, то нам следует гораздо больше опасаться тех ситуаций, когда люди избегают притрагиваться друг к другу.

Глава шестая

Объяснение на пальцах

Невербальные сигналы кистей и пальцев рук

В списке главных отличий людей от остальных живых существ одно из первых мест по праву занимают кисти наших рук — уникальные не только тем, что они способны делать, но и тем, как они помогают нам общаться. Благодаря им мы можем расписывать храмы, бренчать на гитаре, управляться с хирургическими инструментами, ваять статуи, выплавлять сталь и писать стихи. Они способны хватать, царапать, давать пощечины и зуботычины, ощущать, чувствовать, оценивать, удерживать и придавать форму окружающему миру. Кисти наших рук обладают исключительными экспрессивными способностями; они помогают объясняться глухим, иллюстрировать рассказы или раскрывать наши сокровенные мысли. Ни у одного другого вида нет придатков с таким замечательным диапазоном способностей.

Поскольку кисти наших рук способны выполнять сложнейшие филигранные действия, они могут выражать очень тонкие нюансы того, что происходит внутри нашего мозга. Умение понимать поведение кистей рук крайне важно для правильной расшифровки невербальных сообщений, потому что практически все движения кистей рук, как сознательные, так и подсознательные, производятся по команде мозга. Несмотря на то что за миллионы лет эволюции человеческие существа освоили навыки речи, наш мозг по-прежнему запрограммирован на использование кистей рук как средства точной передачи наших эмоций, мыслей и чувств. Вот почему, независимо от того, используют люди слова или нет, жесты кистей рук заслуживают самого пристального внимания как источник невербальной информации, помогающий нам понимать мысли и чувства других людей.

Как внешний вид и невербальные сигналы кистей рук влияют на межличностное Восприятие

В то время как кисти рук других людей сообщают нам важную информацию, движения наших собственных кистей рук влияют на то, как воспринимают нас окружающие. Вот почему умение использовать собственные кисти рук, в сочетании со способностью понимать поведение кистей рук других людей, значительно повышает общий уровень нашей межличностной эффективности и коммуникативной компетентности. Поэтому для начала предлагаю посмотреть, как действия наших кистей рук влияют на то, что думают о нас другие люди.

Выразительные движения кистей рук придают нам особую убедительность и достоверность

Человеческий мозг запрограммирован отмечать малейшие движения кистей и пальцев рук. По свидетельству автора книги «Язык жестов — язык любви», доктора антропологии Дэвида Гивенса, наш мозг уделяет запястьям, ладоням, пальцам и кистям рук несоразмерно много внимания по сравнению с остальными частями тела. С точки зрения эволюции это вполне естественно. По мере того как наш вид осваивал прямохождение и человеческий мозг увеличивался в размерах, кисти наших рук становились все более искусными, экспрессивными и к тому же более опасными. Необходимость быстро оценить способности кистей рук другого человека и понять, что они говорят или предвещают (если сжимают оружие), обусловлена задачей нашего выживания. Природную склонность мозга фокусировать внимание на кистях рук используют многие успешные эстрадные артисты, фокусники и ораторы, чтобы делать свои выступления более зрелищными или отвлекать наше внимание.

Секрет успеха — в кистях рук

Подавляющее большинство выдающихся ораторов используют очень выразительные жесты кистей рук. К сожалению, одним из тех, кому упорная работа над развитием навыков использования кистей рук помогла достичь очень высокого уровня коммуникационных способностей, является Адольф Гитлер. Человек, который зарабатывал на жизнь рисованием почтовых карточек, во время Первой мировой

войны был простым солдатом и не отличался атлетическим телосложением. Гитлер был лишен артистизма и других природных способностей, свойственных блестящим ораторам. Решив добиться успеха на политическом поприще, Гитлер начал самостоятельно разучивать приемы драматического стиля выступлений перед публикой, тренируясь сначала перед зеркалом, а позднее перед кинокамерой. Все остальное вы знаете из уроков истории. Благодаря освоенному им в совершенстве искусству риторики этот дьявол в человеческом обличье смог достигнуть вершин власти и стать лидером Третьего рейха. Часть пленок, запечатлевших Гитлера во время оттачивания жестов кистей рук, до сих пор хранится в архивах. Они позволяют судить о росте его мастерства как оратора, который с максимальной эффективностью использует кисти рук для того, чтобы покорять и контролировать аудиторию.

Выразительные движения кистей рук вызывают у людей позитивную реакцию. Если вы желаете повысить свою эффективность как убедительного оратора — дома, на работе и даже в компании друзей, то постарайтесь придать как можно больше экспрессивности движениям кистей ваших рук. Одним людям умение использовать кисти рук в процессе коммуникации дается легко и естественно, оно не требует особых умственных способностей или специального образования. Другим приходится затрачивать на овладение этой премудростью много усилий и времени. Независимо от того, к какой из групп принадлежите вы, вам следует признать, что использование кистей рук значительно повышает эффективность процесса передачи наших идей.

Стремление спрятать кисти рук создает негативное впечатление: держите их на виду

Если люди во время беседы с вами не будут видеть кисти ваших рук, они могут отнестись к вам с недоверием. Поэтому, вступая в непосредственный контакт с другим человеком, всегда старайтесь держать кисти рук так, чтобы они были ему видны. Если вам приходилось разговаривать с людьми, которые держали руки под столом, то вы наверняка помните, какие негативные ощущения возникают во время таких бесед. Когда мы оказываемся лицом к лицу с другим человеком, нам необходимо видеть кисти его рук, потому что

наш мозг воспринимает их как неотъемлемую часть процесса обмена информацией. Но если человек держит кисти рук вне поля нашего зрения или сознательно удерживает их в неподвижности, то это мешает нам оценивать качество и достоверность передаваемой им информации.

Эксперимент с руками под столом

Однажды я провел в трех группах моих студентов неформальное исследование. Я поручил им провести собеседование друг с другом, но половину из них попросил спрятать руки под стол, а другую половину — держать кисти рук на виду. Результаты пятнадцатиминутного эксперимента показали, что те, кто держал руки под столом, казались собеседникам смущенными, скованными, скрытными и неискренними. Те, кто держал кисти рук на виду, казались более открытыми и дружелюбными, а кроме того, никого из них не заподозрили в нечестности. Эксперимент, конечно, нельзя считать слишком научным, но зато он был довольно поучительным.

Во время отбора присяжных особое внимание уделяется тому, насколько им не нравится, когда адвокаты стоят за кафедрой. Как правило, присяжные хотят видеть кисти рук адвоката, чтобы точнее оценивать его выступление. Кроме того, присяжным не нравится, когда кисти рук скрывают свидетели, потому что у них создается впечатление, что те утаивают факты или даже лгут. И хотя эти элементы поведения сами по себе не имеют ничего общего с желанием обмануть, но негативное отношение к ним присяжных можно считать еще одной весомой причиной для того, чтобы никогда не прятать кисти рук.

Сила рукопожатия

Пожатие руки обычно становится первым и порой единственным физическим контактом между людьми. От правильности его выполнения, включая аспекты силы и продолжительности, во многом зависит, как нас воспримет человек, которого мы приветствуем. Каждый из нас может вспомнить кого-то, чье рукопожатие вызывало у нас ощущение неловкости или неприязни. Никогда не пренебрегайте рукопожатием, если хотите оставить о себе хорошее впечатление. Значение этого жеста переоценить невозможно.

Использовать кисти рук для приветствия принято во всем мире, хотя особенности каждой культуры определяют разницу в том, как долго и как сильно люди пожимают друг другу руки. Когда я впервые приехал в штат Юта, чтобы поступить в Университет Бригэма Янга, меня научили тому, что студенты называли «рукопожатием мормонов». Это очень сильное и продолжительное рукопожатие, которое используется не только студентами, но и всеми членами Церкви Иисуса Христа Святых Последних Дней (мормонами). За годы учебы я привык к тому, как студенты, особенно иностранцы, часто оказываются неприятно поражены этим слишком крепким рукопожатием, поскольку во многих культурах, в частности в Латинской Америке, принято пожимать руку несильно, а кое-где даже заменять его абрасо (упомянутым выше обычаем обниматься).

В связи с тем что рукопожатие обычно становится первым реальным соприкосновением двух людей, оно может сыграть решающую роль в установлении доминантных отношений. В 1980-х годах очень много было написано о том, как можно с помощью рукопожатия обеспечить себе контроль и превосходство над людьми, маневрируя кистью вашей руки так, чтобы она всегда оказывалась сверху. Какая бесполезная трата энергии!

Я не советую прибегать к борьбе на кистях рук как к средству достижения превосходства, поскольку наша цель должна состоять в том, чтобы произвести на людей, с которыми мы знакомимся, хорошее впечатление, без какого-либо негативного оттенка. Если вам нужно доказать свое превосходство, то использовать для этого кисти рук не имеет смысла. Существуют другие, более эффективные и менее грубые тактические приемы, в том числе нарушение пространства и пристальный взгляд.

Мне приходилось обмениваться рукопожатиями с людьми, которые пытались с помощью этого приветствия установить свое превосходство, и всякий раз после этого у меня оставался негативный осадок. Вместо комплекса неполноценности им удавалось вызвать у меня только ощущение дискомфорта. Некоторые люди во время рукопожатия пытаются коснуться своим указательным пальцем внутренней (вентральной) стороны вашего запястья. Если при этом вы испытаете неприятное ощущение, не удивляйтесь, потому что такая реакция свойственна большинству нормальных людей.

Такое же неприятное ощущение вы можете испытать, если столкнетесь с так называемым «рукопожатием политика», при котором человек накрывает соединенные руки своей левой ладонью. Полагаю, политики считают, что использование в этом жесте обеих рук помогает им выглядеть более дружелюбными, и не осознают того, что многим не нравится, когда к ним прикасаются подобным образом. Я знаю людей (по большей части мужчин), которые упорно стараются пожимать руки только так и, в конце концов, вызывают у тех, с кем они знакомятся, негативное к себе отношение. Очевидно, вам следует избегать любых подобных способов рукопожатия, если только вы не хотите нажить себе врагов.

Во многих странах мира мужчины следуют чуждой представителям Запада культурной традиции держаться за руки во время общения. Особенно она распространена в мусульманском мире, а также в Азии, в частности во Вьетнаме и Лаосе. У американцев такая манера общения часто вызывает ощущение неловкости, потому что в нашей культуре подобное поведение допустимо только в детском возрасте и при проведении некоторых религиозных ритуалов. Когда я провожу занятия в Академии ФБР, то часто предлагаю молодым агентам вставать и пожимать друг другу руки. Для них это не составляет проблемы, даже когда им предлагают максимально увеличить продолжительность такого приветствия. Однако моя просьба приветствовать друг друга, сложив руки ладонями вместе, часто вызывает кривые усмешки и возражения; им неприятно даже думать об этом, и они выполняют мою просьбу лишь после заметных колебаний. В итоге я вынужден напоминать молодым кадрам, что в нашей работе приходится иметь дело с представителями разных культур, и эти люди именно таким образом часто демонстрируют хорошее отношение к нам. К этому виду приветствия нам, как американцам, необходимо привыкнуть, особенно когда приходится общаться с источниками (информаторами) из других стран.

Во многих культурах прикосновения используются для укрепления позитивных отношений между мужчинами, но в Соединенных Штатах подобное поведение встречается довольно редко. История с выходцем из Болгарии иллюстрирует не только эти культурные различия, но и важность физического контакта для представителей человеческого вида в целом. В межличностных взаимоотношениях — между

мужчинами, женщинами, родителями и детьми или любовниками — использование физических контактов и их правильная оценка позволяют точно определить, в каком состоянии находятся эти отношения. Одним из признаков ухудшения взаимоотношений является внезапное уменьшение количества прикосновений (если таковые вообще имели место). Там, где взаимоотношения строятся на доверии, тактильная активность всегда на высоком уровне.

Если вы находитесь за границей или планируете отправиться туда в будущем, постарайтесь побольше узнать о культурных традициях страны посещения, и в первую очередь обо всем, что касается приветствий. Если чье-то рукопожатие кажется вам слишком слабым, не делайте недовольную гримасу. Если кто-то берет вас за руку, не подмигивайте. Если вы находитесь на Ближнем Востоке и человек выражает желание удерживать вашу ладонь в своей, не отдергивайте ее. Если вы мужчина и приехали в Россию, то не удивляйтесь, когда мужчина, пригласивший вас в гости к себе домой, вместо того, чтобы пожать вам руку, расцелует вас в щеки. Все эти приветствия являются такими же естественными способами выражения искренних чувств, как привычное американское рукопожатие. Я считаю за честь, когда мужчина из арабского мира или из Азии просит меня позволить ему подержать мою ладонь в своей, так как знаю, что это знак глубокого уважения и доверия. Признание и принятие подобных культурных различий станет вашим первым шагом к их правильному пониманию и использованию.

Когда обычаи и интересы следствия идут рука об руку

Когда я получил назначение в отделение ФБР на Манхэттене, мне поручили работать с источником (информатором), немолодым мужчиной, бежавшим из Болгарии. Со временем наше сотрудничество переросло в настоящую дружбу. Помню, как однажды в конце дня он пригласил меня к себе домой на чай. Мы сидели на диване, и он рассказывал мне истории, связанные с его работой, и о жизни за железным занавесом. Через какое-то время он взял мою ладонь в свои руки и не отпускал ее, наверное, с полчаса. Чем больше он рассказывал о жизни в условиях жестокой тирании, тем яснее я понимал, что он стремится не столько передать мне новую информацию, сколько просто излить душу. Я чувствовал: этот мужчина получал большое удовольствие от возможности держать в

своих руках руку человека, с которым беседовал. Своим поведением он выражал доверие ко мне, и благодаря этому наша встреча вышла далеко за рамки обычного формата работы агента ФБР с бывшим офицером разведки. Мое согласие оставить ладонь в его руках вызвало у него желание передать мне много дополнительных ценных сведений. Иногда мне становится интересно, насколько меньше информации я получал бы от людей, если бы не позволял другим мужчинам держать меня за руку.

Избегайте жестов, которые могут показаться агрессивными

Во многих странах мира жест — указывать пальцем считается одним из самых агрессивных жестов, какой только может продемонстрировать человек. Ученые установили, что людям не нравится, когда на них показывают пальцем (см. рис. 46). В школах и тюрьмах такой жест часто становится поводом к драке. Разговаривая с детьми, родители должны следить за тем, чтобы не показывать на них пальцем, когда говорят что-то вроде: «Я знаю, что это сделал ты». Указывающий палец настолько неприятен, что враждебное содержание этого жеста может заставить ребенка просто позабыть, о чем идет речь.



Рис. 46. Возможно, указывать пальцем — один из самых агрессивных жестов в нашем экспрессивном репертуаре. Во всем мире этот жест вызывает негативные ассоциации.

Указывать пальцем — это всего лишь один из множества агрессивных и оскорбительных жестов с использованием кисти рук или пальцев. Некоторые из них, такие, например, как выставленный средний палец (в Америке этот жест называется «выпустить птичку»), настолько хорошо известны еще со времен Древнего Рима, что не нуждаются в комментариях. Неприлично щелкать пальцами, пытаясь привлечь чье-то внимание; никогда не следует использовать жест, которым подзывают собаку. Когда во время суда над Майклом Джексон в 2005 году мать одной из жертв принялась щелкать пальцами в направлении присяжных, словно они были официантами в ресторане, это им очень не понравилось и, в конечном итоге, повлияло на вердикт. Те из вас, кого интересует тема использования и значения

жестов в разных странах мира, могут обратиться к обширной литературе, посвященной красноречивости кистей рук в выражении человеческих эмоций.

Не надо указывать пальцем

Исследования с участием фокус-групп показывают, что обвинителям в суде следует проявлять осторожность, направляя указательный палец на подсудимого во время вступительной речи. Присяжным не нравится такое поведение, потому что прокурор не имеет права на подобные указывающие жесты, пока вина обвиняемого не доказана. Будет гораздо лучше, если он станет указывать на подсудимого всей пятерней (ладонью вверх), чем пальцем. Только после того, как вина подсудимого будет доказана, обвинитель сможет гневно направить на него указующий перст во время заключительной речи. Кому-то это может показаться мелочью, но десятки опросов потенциальных присяжных однозначно свидетельствуют об их щепетильности в данном вопросе. Поэтому на моих занятиях я просто говорю адвокатам, что в зале суда им не стоит ни на кого указывать пальцами. Что касается других жизненных ситуаций, то всем нам лучше избегать этого жеста в общении с нашими законными половинами или детьми, равно как и с коллегами на работе. Указывать пальцем — это всегда выражение агрессии.

Прихорашиваясь, не забывайте о приличиях

Когда человек озабочен своим внешним видом, он использует пальцы, чтобы привести в порядок одежду, прическу и тело. Во время ухаживания люди занимаются прихорашиванием намного чаще, чем обычно — причем объектом их внимания становится не только их собственная внешность, но и внешность партнера. Интимный характер взаимоотношений дает право женщине заботливо смахнуть пылинку с рукава возлюбленного, а ему нежно снять крошку пищи, приставшую к уголку ее рта. Аналогичным образом ведут себя матери по отношению к детям, причем не только у людей, но и у других видов млекопитающих и птиц (ученые называют это грумингом). Обычно такое поведение свидетельствует о заботе и тесной близости. Что касается романтических отношений, то наблюдение за такими

действиями позволяет судить о степени взаимопонимания и близости партнеров.

Однако порой прихорашивание может вызывать негативный эффект. Например, если человек начинает самозабвенно заниматься своей внешностью в тот момент, когда ему что-то говорят, то такое поведение считается невежливым и непочтительным (см. Рис. 47). Кроме того, одни способы прихорашивания на публике являются более приемлемыми с социальной точки зрения, чем другие. Никто вас не осудит, если, сидя в автобусе, вы снимете со своего свитера ворсинку, но если вы начнете в общественном месте, на глазах у посторонних людей стричь ногти на руках, то на вас посмотрят совсем иначе. Кроме того, способы прихорашиваться, вполне позволительные в одной ситуации или стране, могут оказаться недопустимыми в другой. И наконец, никогда не следует своими руками приводить в порядок внешний вид другого человека, если ваши отношения не достигли такой степени близости, которая дает вам право вести себя подобным образом.



***Рис. 47.** Приводить в порядок свой внешний вид можно, но только не тогда, когда вам что-то говорят, иначе это будет считаться знаком пренебрежения.*

Внешний вид кистей рук

Наблюдение за кистями рук иногда позволяет определить профессию или любимое занятие человека. Тех, кто занимается тяжелым физическим трудом, выдают мозоли и грубая кожа рук. Сельскохозяйственного рабочего или спортсмена можно узнать по характерным шрамам, полученным на ферме или на соревнованиях. Привычка стоять держа кисти рук с полусогнутыми пальцами сбоку и посредине бедер свидетельствует о том, что человек хорошо знаком с командой «смирно». Мозоли на подушечках пальцев одной руки — характерная примета гитариста.

Кроме того, по кистям рук можно судить, хорошо ли мы заботимся о себе и как относимся к социальным условиям. Кисти рук и ногти

могут быть ухоженными или запущенными. Почему-то считается, что длинные ногти у мужчин это признак женоподобия, а привычка грызть ногти на руках обычно воспринимается как свидетельство нервозности или незащищенности (см. рис. 48). Поскольку кисти рук имеют такое большое значение для человеческого мозга, то соблюдение гигиены рук должно стать предметом особой заботы для каждого, кто стремится производить на других хорошее впечатление.



***Рис. 48.** Привычка грызть ногти считается признаком незащищенности или нервозности.*

Потные ладони

Никому не нравится обмениваться рукопожатием с человеком, у которого влажные ладони, и поэтому я советую всем, у кого при встрече с людьми (особенно такими важными, как потенциальный работодатель, родственники будущего супруга или влиятельные

меценаты) потеют руки, вытирать ладони, прежде чем протягивать их для пожатия. Ладони потеют не только когда нам очень жарко, но и когда мы нервничаем или испытываем стресс. Если, вступая в контакт с человеком, вы обнаруживаете, что у него потные ладони, то это может означать, что он испытывает стресс (возбуждение лимбической системы вызывает усиленное потоотделение). Считайте это возможностью заработать несколько плюсов в межличностных отношениях и сделайте все возможное, чтобы незаметно помочь человеку успокоиться. Ободрение и утешение людей, которые подвергаются стрессу, лучше многих других способов создают предпосылки для открытого, эффективного и успешного взаимодействия.

Некоторые люди считают, что если у человека потеют ладони, значит, он лжет. Это типичное заблуждение. Работу потовых желез контролирует та же самая часть нашей нервной системы, которая активизируется во время лимбической реакции «замри, беги или сражайся» (симпатическая нервная система). Если потение ладоней может быть вызвано такой простой причиной, как знакомство с новым человеком, то это явление не может быть истолковано как показатель обмана. По свидетельству Питера Колетта, автора книги «Язык мыслей. Как научиться читать мысли человека по его движениям и поступкам», примерно пять процентов населения страдает чрезмерным потоотделением, и такая хроническая потливость становится причиной неприятной влажности ладоней (в медицине такое избыточное потоотделение называется гипергидрозом). Потные ладони не могут служить признаком обмана. Это всего лишь признак стресса или, в некоторых случаях, генетического расстройства. Поэтому советую очень осторожно подходить к оценке причин, вызывающих влажность ладоней. Все заявления так называемых «экспертов», что, когда человек лжет, у него потеют ладони, — это просто вымысел.

Чтение невербальных сигналов кистей рук

До сих пор мы говорили о том, что поведение кистей рук и их внешний вид создают у других людей определенное впечатление. А теперь давайте рассмотрим некоторые невербальные сигналы кистей рук, которые помогают нам понимать, что думают и чувствуют другие

люди. Я начну с нескольких общих замечаний по поводу того, как кисти рук раскрывают информацию, а затем перейду к некоторым типичным сигналам уверенности или неуверенности, которые подают кисти рук, помогая нам читать людей в процессе общения с ними.

Нервное поведение кистей рук передает важную информацию

Мышцы кистей и пальцев наших рук специально предназначены для выполнения мелких и точных движений. Когда лимбический мозг перевозбужден и мы испытываем стресс или нервозность, то мощный выброс нейротрансмиттеров и гормонов, таких как адреналин (эпинефрин), вызывает неконтролируемое дрожание кистей и пальцев рук. Кроме того, наши руки могут дрожать, когда мы слышим, видим или думаем о том, что может иметь негативные последствия. Любые предметы, оказавшиеся в этот момент у нас в руках, могут усилить эту дрожь, в которой заключено телеграфное сообщение мозга: «Я испытываю стресс». Такое дрожание становится особенно заметным, когда человек держит какой-нибудь тонкий и длинный предмет, вроде карандаша или сигареты, или что-то относительно большое, но легкое, например лист бумаги. Предмет начинает дрожать сразу после заявления или события, которое создает стрессовую обстановку.

Позитивные эмоции тоже могут вызывать дрожание рук, которые держат счастливый лотерейный билет или выигрышную комбинацию карт в покере. Любое сильное волнение или возбуждение вызывает в кистях рук дрожь, которую далеко не всегда можно унять усилием воли, поскольку это не контролируемая сознанием лимбическая реакция. Когда родители, супруги и другие члены семьи с нетерпением ожидают возвращающегося домой солдата или родственника, их руки часто дрожат от возбуждения. Чтобы остановить дрожь, они могут держать друг друга за руки, зажимать кисти рук под мышками или хлопать в ладоши на уровне груди. В старых видеофильмах о первом приезде музыкантов «Beatles» в Америку очень много кадров, запечатлевших, как молодые девушки хлопали в ладоши, чтобы унять дрожь, вызванную крайним возбуждением.

Когда вы заметите, что у кого-то дрожат руки, то, прежде всего, определите, чем это вызвано — страхом или радостью. Для этого нужно оценить этот элемент поведения в контексте — проанализировать обстоятельства, в которых он возник. Если

дрожание рук сопровождается успокаивающими действиями, такими как прикосновение к шее или смыкание губ, тогда лично я склонен объяснять это скорее стрессом (чем-то негативным), чем какой-то позитивной причиной.

Следует заметить, что дрожание рук может считаться сигналом невербальной коммуникации только в том случае, если оно является результатом изменения нормального поведения кистей рук. Если у человека руки дрожат постоянно (в медицине это называется тремор), потому что он, например, злоупотребляет кофе или испытывает пристрастие к наркотикам, алкоголю, то такой тремор, хотя и раскрывает определенную информацию о человеке, все же является частью базовой модели невербального поведения этого человека. Подобным образом у людей с определенными неврологическими расстройствами, такими как, например, болезнь Паркинсона, тремор рук может не иметь никакого отношения к их эмоциональному состоянию. Поэтому если руки такого человека внезапно на какое-то время перестают дрожать, то это может быть следствием сознательной попытки сосредоточиться на конкретном объекте, о котором только что шла речь. Как вы помните, для нас самое главное — это изменение в поведении.

В качестве общей рекомендации скажу, что любое дрожание рук, которое внезапно то начинается, то прекращается или еще каким-то заметным образом отличается от базовой модели поведения, заслуживает тщательного анализа. Обоснованное истолкование такого поведения с учетом контекста, в котором оно возникает, и момента, когда оно появляется, а также любых других действий или жестов, подкрепляющих сделанные вами выводы, значительно повысит ваше умение правильно читать людей.

Дыма (нервной дрожи) без огня не бывает

Когда мне довелось расследовать одно громкое дело о шпионаже, то я допрашивал мужчину, который мог обладать интересующей нас информацией. Во время допроса он закурил сигарету. У меня не было никаких реальных зацепок, позволяющих считать его причастным к делу: ни свидетелей преступления, ни перспективных версий, а только неясные предположения о том, кто мог быть в этом замешан. В ходе допроса я назвал имена многих людей, представлявших интерес для ФБР и армейской разведки в связи с этим делом, и заметил, что

каждый раз, когда я упоминал имя некоего Конрада, сигарета в руке мужчины дергалась, словно самописец полиграфа (детектора лжи). Чтобы понять, было это простой случайностью или чем-то более значительным, я стал проверять его реакцию, называя какие-то другие имена. Реакции не было никакой. И все же в четырех разных ситуациях, когда я называл имя Конрад, сигарета информатора всякий раз вздрагивала. Для меня этого было достаточно, чтобы убедиться в существовании связи между допрашиваемым и неизвестным нам Конрадом. Дрожание сигареты было лимбической реакцией на угрозу. Кроме того, я понял, что упоминание этого имени вызывало у человека ощущение опасности, и, следовательно, он либо знал что-то о преступлении, либо был непосредственно причастен к нему.

Во время этого первого допроса я не знал, был или не был информатор на самом деле причастен к преступлению, потому что, честно говоря, не успел еще вникнуть во все детали. Единственное, что побудило нас продолжить расследование в этом направлении и провести дополнительные допросы, это его реакция «дрожание руки» в ответ на упоминание одного имени. Возможно, если бы не эта маленькая деталь поведения, он сумел бы ускользнуть от правосудия. В конце концов после множества допросов в течение года он признался в том, что помогал Конраду в осуществлении шпионской деятельности, и сознался во всех своих преступлениях.

Сигналы кистей рук, выражающие уверенность

Сигналы уверенности выражают исключительно комфортное состояние мозга. Некоторые знаки уверенности, подаваемые с помощью кистей рук, показывают нам, что человек вполне доволен и удовлетворен текущим положением дел.

Руки «домиком»

Соединение рук «домиком», возможно, является самой выразительной эмблемой полной уверенности в своей правоте и прочности занимаемой позиции (см. рис. 49). Жест заключается в соединении кончиков выпрямленных пальцев обеих рук и похож на положение рук при молитве, отличаясь лишь тем, что основания пальцев разводятся в стороны и ладони не соприкасаются. Он называется «домиком», потому что кисти рук образуют подобие

островерхой крыши церковного здания. В Соединенных Штатах женщины при выполнении этого жеста держат руки низко (обычно на уровне пояса), отчего порой заметить его бывает довольно трудно. Мужчины склонны складывать руки «домиком» на уровне груди, благодаря чему жест оказывается более заметным и выразительным.



Рис. 49. Соединяя кончики пальцев, мы образуем «домик», который является одним из самых выразительных знаков уверенности в нашем репертуаре.

Сложенные «домиком» кисти рук означают, что вы уверены в своем мнении или позиции. Этот жест дает людям ясно понять ваше отношение к обсуждаемому вопросу и предупреждает о том, что вы готовы упорно отстаивать свою точку зрения. Люди с высоким статусом (юристы, судьи, врачи) часто включают соединение пальцев «домиком» в повседневный экспрессивный репертуар, чтобы

подчеркнуть уверенность в себе и свое превосходство. Время от времени этот жест использует каждый из нас, но вся разница в том, как часто и в какой форме. Одни люди делают это постоянно, другие редко, третьи модифицируют жест (например, соединяют только выпрямленные указательные и большие пальцы, а остальные переплетают между собой). Кто-то складывает руки «домиком» под столом, кто-то высоко перед собой, а некоторые даже над головой.

Те, кто ничего не знает о невербальном значении этого выразительного жеста, могут удерживать руки «домиком» в течение продолжительного времени, особенно в благоприятных для себя ситуациях. И даже когда людям прекрасно известно, что этот жест выдает их состояние, им все равно трудно его скрыть. Лимбический мозг доводит эту реакцию до такой степени автоматизма, что подавить ее оказывается чрезвычайно трудно, особенно в состоянии возбуждения, когда человек забывает о необходимости следить и контролировать свои действия.

Обстоятельства могут быстро измениться и внести коррективы в наше отношение к событиям и людям. В таких случаях нам достаточно доли секунды, чтобы превратить жест полной уверенности в демонстрацию неуверенности. Если наша уверенность пошатнется или в мозгу появится зерно сомнения, то наши соединенные «домиком» пальцы могут мгновенно переплестись и привести руки в молитвенное положение (см. рис. 50). Эти перемены в невербальном поведении происходят очень быстро и точно отображают наши мгновенные спонтанные реакции на изменяющиеся события. Человек может неоднократно изменять положение пальцев, то соединяя их «домиком» (знак уверенности), то переплетая между собой (знак неуверенности). Эти изменения в точности отображают происходящий с переменным успехом процесс борьбы уверенности и сомнения.



Рис. 50. Переплетение пальцев рук — это универсальный способ показать, что мы испытываем стресс или тревогу.

Сложенные «домиком» руки убеждают присяжных

В силе невербального поведения можно убедиться, изучая воздействие жеста соединения рук «домиком» в разных социальных условиях. Этот жест полезно использовать свидетелям в зале суда, его даже специально рекомендуют тем, кто выступает в роли свидетелей-экспертов. Руки, сложенные «домиком», подчеркивают важные моменты и подтверждают уверенность эксперта в том, что он говорит. Когда эксперты ведут себя подобным образом, их выводы убеждают присяжных сильнее, чем в тех случаях, когда они держат руки на коленях или переплетают пальцы. Любопытно отметить тот факт, что когда обвинитель складывает руки «домиком» во время выступления своего свидетеля, то убедительность показаний повышается, потому что присяжным кажется, что защитник согласен с заявлениями

свидетеля. С другой стороны, когда присяжные видят, как свидетель переплетает или заламывает пальцы, они обычно считают такое поведение признаком нервозности или даже могут заподозрить его во лжи (к сожалению, такое случается довольно часто). Важно отметить, что подобное поведение одинаково свойственно как честным, так и нечестным людям, и поэтому эти жесты нельзя автоматически считать признаками обмана. Тем не менее я советую всем свидетелям либо складывать руки «домиком», либо соединять сложенные горстью руки, не переплетая пальцев, поскольку эти жесты выглядят более достоверными, уверенными и естественными.

Сложенные «домиком» и расположенные на нужном уровне руки можно использовать для позитивного воздействия на людей. Этот жест способен выразить столь высокую степень уверенности и твердости, что людям становится трудно бросить вызов человеку, который использует такой невербальный сигнал. Сознательно выработанная привычка складывать руки «домиком» может оказаться очень полезной. В частности, лекторам и торговым агентам следует чаще использовать этот жест, когда они хотят выглядеть особенно убедительно, а всем остальным — если они желают подчеркнуть значение сказанного. Подумайте также о том, какую помощь жесты уверенности способны оказать вам во время собеседований при поступлении на работу, в ходе презентации ваших идей на совещаниях или просто в откровенных беседах с друзьями.

Слишком часто на профессиональных совещаниях я замечаю, как женщины складывают пальцы «домиком» под столом или очень низко. Фактически, они собственными руками подрывают свою уверенность. Надеюсь, что осознание силы этого жеста как индикатора уверенности, компетентности и твердости — качеств, необходимых, чтобы заслужить признание, — поможет этим женщинам впредь демонстрировать это надежное оружие над столом.

Выразительные сигналы больших пальцев рук

Мне очень интересно наблюдать, как вербальный язык иногда зеркально копирует невербальный. Когда кинокритики оценивают фильм, выставив вверх большие пальцы обеих рук, это означает, что они уверены в его качестве. Поднятые вверх большие пальцы — это почти всегда невербальный признак уверенности. Кроме того, он

ассоциируется с высоким статусом. Просмотрите фотографии Джона Кеннеди и отметьте, как часто он держал руки в карманах, выставляя наружу большие пальцы рук (см. рис. 51). Его брат Бобби делал то же самое. Юристы, преподаватели колледжей и врачи часто держатся за лацканы пиджака, отставляя вверх большие пальцы. Одна крупная национальная сеть модельных и портретных фотостудий требует от своих мастеров, чтобы на снимках женщины непременно держались хотя бы одной рукой за воротник и отставляли вверх большой палец. Очевидно, маркетологи этой компании хорошо понимают, что выставленные вверх большие пальцы рук — это выразительный знак уверенности и высокого статуса.



***Рис. 51.** Когда люди с высоким статусом держат руку в кармане, они выставляют наружу большой палец руки как выразительный знак уверенности в себе.*

Демонстрация уверенности и высокого статуса

Когда люди направляют большие пальцы рук вверх, это означает, что они о себе высокого мнения и/или уверены в своей правоте и теперешнем положении (см. рис. 52 и 53). Выставленные вверх большие пальцы рук — это еще один пример невербального поведения

вопреки силе тяжести, которое обычно ассоциируется с состоянием комфорта и уверенности.



Рис. 52. *Поднятые вверх большие пальцы рук свидетельствуют о появлении позитивных мыслей. В ходе разговора они могут вести себя очень подвижно.*



***Рис. 53.** Большие пальцы рук могут внезапно исчезать, когда речь заходит о чем-то незначительном или эмоции приобретают негативную окраску.*

Переплетение пальцев рук выражает неуверенность во всех случаях, кроме одного — когда большие пальцы смотрят прямо вверх. Отмечено, что люди, которые используют выразительные сигналы больших пальцев рук, отличаются проницательностью, наблюдательностью и сообразительностью. Понаблюдайте за теми, кто имеет привычку выставлять большие пальцы вверх, и убедитесь в том, насколько они соответствуют этому описанию. В нормальных обстоятельствах люди редко демонстрируют выставленные вверх большие пальцы рук, и поэтому, когда они это делают, то можно с большой долей уверенности предполагать, что такое выразительное поведение указывает на позитивные чувства.

Демонстрация неуверенности и низкого статуса

Чувство неуверенности проявляется, когда человек (обычно мужчина) засовывает большие пальцы в карманы брюк, а остальные

оставляет свисать по сторонам (см. рис. 54). Когда так ведет себя человек, устраивающийся на работу, это говорит о том, что он сильно сомневается в своих шансах. Люди, обладающие лидерскими качествами или влиянием, не позволяют себе подобных проявлений слабости на службе. Человек высокого положения может продемонстрировать такой жест где-нибудь на отдыхе, но никогда не сделает этого, если он «при исполнении». Такое положение больших пальцев рук почти всегда является выразительным знаком неуверенности и слабости.

Выразительные сигналы больших пальцев рук настолько точны, что их можно успешно использовать для распознавания тех, кто доволен собой, и тех, кто с трудом сводит концы с концами. Мне не раз приходилось видеть, как на судебных процессах люди начинали свое выступление уверенно и складывали руки «домиком», но уже после первого трудного вопроса их большие пальцы оказывались в карманах. Такое поведение больших пальцев рук напоминает поведение ребенка, который стоит перед расстроенной матерью и показывает, как быстро твердая уверенность в своей правоте может смениться полной растерянностью.



***Рис. 54.** Большие пальцы рук в карманах брюк — это признак неуверенности и низкого статуса. Людям, облеченным властью, следует избегать такого невербального проявления слабости.*

Обрамление гениталий

Иногда мужчины подсознательно затыкают большие пальцы за пояс по обеим сторонам от ширинки и либо подтягивают штаны, либо оставляют большие пальцы торчать там, позволяя остальным свисающим вниз пальцам обрамлять участок расположения гениталий (см. рис. 56). Обрамление гениталий — это выразительный сигнал, демонстрирующий превосходство. По сути, он означает: «Я мужик что надо. Если желаешь, можешь проверить».



***Рис. 56.** Обрамление области гениталий кистями рук часто используют молодые мужчины и женщины в период ухаживания. Это жест превосходства.*

Все дело в больших пальцах рук

Во время длительной командировки в столицу Колумбии я жил в одном из лучших отелей Боготы и близко познакомился с управляющим. Как-то в разговоре со мной он пожаловался, что недавно принял на работу несколько новых охранников, которые ему чем-то не понравились, хотя придраться вроде бы было не к чему. Он знал, что я эксперт ФБР, и надеялся, что мой опыт поможет ему понять, что в этих новых сотрудниках могло вызвать его

неудовольствие. Мы вышли на улицу, где располагался пост охраны, чтобы взглянуть на этих людей. По мнению управляющего, хотя все они были в новенькой форме, а их ботинки были начищены до зеркального блеска, все равно в их облике было что-то не так. Я согласился с тем, что форма была в полном порядке, но обратил внимание на одну важную деталь: охранники стояли засунув большие пальцы рук в карманы брюк, а это верный признак неуверенности и некомпетентности. Управляющий не мог взять в толк, что я имел в виду, пока я сам не продемонстрировал ему правильную стойку. Он тут же все понял и сказал: «Да, вы правы. Они похожи на маленьких детей, которые ждут, когда мамочка объяснит им, что делать». На следующий день охранникам показали, как нужно стоять правильно (руки за спиной, плечи расправлены, подбородок вверх), чтобы иметь достаточно внушительный, но не угрожающий вид. Порой даже такие мелочи имеют очень большое значение. В данном случае спрятанные большие пальцы рук стали выразительными сигналами неуверенности, а это совсем не то, что требуется от охранника, особенно в таком городе, как Богота.

Попробуйте сами провести небольшой эксперимент. Засуньте большие пальцы в карманы брюк и спросите окружающих, как вы выглядите. Их ответы подтвердят, что в этой позе вы производите далеко не лучшее впечатление. Вы никогда не увидите, чтобы кандидат в президенты или руководитель какой-нибудь страны прятал большие пальцы рук в карманах. Уверенные люди так себя не ведут (см. рис. 55).



Рис. 55. *Большие пальцы рук в карманах брюк выдают неуверенность или чувство дискомфорта, которое человек испытывает, и поэтому так держать руки не следует.*

Не так давно, начиная работу над этой книгой, я обсуждал этот элемент невербального поведения на занятиях в Академии ФБР в Квонтико, штат Виргиния. Слушатели подняли меня на смех, заявляя, что ни один мужчина, особенно подсознательно, не станет так явно демонстрировать свою сексуальность. На следующий день один из курсантов пришел на занятия и рассказал, что в общем туалете видел

своими глазами, как парень из другой группы сначала прихорашивался, стоя перед зеркалом, после чего надел солнечные очки, а затем выполнил жест обрамления гениталий, секунду полюбовался собой и с гордым видом вышел в коридор. Уверен, что парень даже не думал о том, что делал. Так или иначе, но жест обрамления гениталий встречается гораздо чаще, чем нам кажется, причем не только в фильмах о Диком Западе!

Ужасная история женщины, которая вела себя слишком спокойно

Свойственная лжецам ограниченность жестикуляции стала главной причиной, вызвавшей мое недоверие к молодой женщине, которая рассказала заместителям местного шерифа, что ее шестимесячного сына похитили с автостоянки у магазина «Wall-Mart» в Тампе, штат Флорида. Когда женщина рассказывала свою историю, я внимательно наблюдал за ней по монитору из соседнего помещения. После допроса я сказал следователям, что не верю в правдивость ее рассказа, так как она вела себя слишком сдержанно. Когда люди говорят правду, они всеми силами стараются вызвать у вас понимание и используют исключительно экспрессивные жесты и мимику. Эта женщина вела себя иначе. Любящая и обезумевшая от горя мать должна была сопровождать пересказ ужасной истории похищения более убедительными и страстными движениями. Отсутствие таких движений показалось нам подозрительным. В конце концов женщина созналась в том, что сама убила своего ребенка, надев ему на голову пластиковый мешок для мусора. История о похищении была выдумана от начала до конца. Вызванная ее лимбической системой реакция замирания проявилась в сдержанности движений и помогла изобличить ее ложь.

Сигналы кистей рук, выражающие неуверенность или стресс

Сигналы неуверенности свидетельствуют о том, что мозг испытывает дискомфорт, тревогу и сомнение. Эти сигналы помогают нам понять, что человек находится под воздействием негативных эмоций, которые могут быть вызваны неприятной ситуацией или мыслями, пробуждающими сомнение и неуверенность в своих силах.

Интенсивность движений кистей рук

Результаты исследования, которое провел в 2003 году профессор социальной психологии из Портсмутского университета Алдерт Врий, показывают, что лжецы меньше жестикулируют, реже прикасаются к людям и в целом совершают меньше движений руками и ногами, чем честные люди. Этот вывод полностью согласуется с принципами лимбических реакций. Перед лицом опасности (в данном случае угрозы разоблачения обмана) мы стараемся меньше двигаться или полностью замереть, чтобы не привлекать внимания. Такое поведение часто нетрудно заметить в ходе беседы, если в те моменты, когда человек говорит неправду, движения его рук становятся очень скованными, хотя в остальное время он оживленно ими жестикулирует. В силу того что такие перемены контролируются лимбической системой, а не думающим мозгом, они оказываются более достоверными и полезными сигналами, чем произнесенные слова. Невербальное поведение отображает истинные мысли говорящего. Поэтому советую вам специально обращать внимание на внезапные изменения интенсивности движений рук, и особенно кистей и пальцев — они способны многое рассказать о том, что на самом деле происходит в голове у человека.

Заламывание рук

Когда люди заламывают кисти рук или переплетают пальцы, особенно в ответ на какое-нибудь существенное замечание, событие или изменение обстоятельств, то это обычно становится признаком стресса или потери уверенности (см. рис. 50). Когда люди используют эти широко распространенные во всем мире успокаивающие жесты, они выглядят так, словно возносят молитву, и, возможно, на подсознательном или еще каком-нибудь уровне они действительно это делают. Если интенсивность заламывания рук повышается, то это может привести к тому, что пальцы в местах, где особенно сильное давление вызывает отток крови, изменят цвет и станут более бледными. Это однозначно указывает на то, что человек впадает в отчаяние.

Переплетение пальцев, поглаживание или потирание ладоней

Человек, испытывающий сомнение (отсутствие твердой уверенности) или не очень сильный стресс, лишь слегка потирает ладони друг о друга (см. рис. 57). Но если напряженность ситуации возрастает или уровень его уверенности продолжает падать, то нежное поглаживание пальцами ладони внезапно сменяется выразительным растиранием переплетенных пальцев (см. рис. 58). Переплетение пальцев рук — это явный признак сильного дистресса, который мне приходилось наблюдать в самые напряженные моменты дачи показаний — как в ФБР, так и перед конгрессом США. Как только поднимается исключительно щекотливая тема, пальцы Допрашиваемого распрямляются и переплетаются, а кисти начинают интенсивно двигаться вперед-назад. Лично я склонен объяснять это тем, что усиление тактильного контакта кистей рук помогает человеку увеличить количество посылаемых в мозг успокаивающих сигналов.



Рис. 57. Мы часто унимаем беспокойство и нервозность, потирая пальцами одной руки ладонь другой или ладони друг о друга.



Рис. 58. Когда пальцы рук переплетаются и начинают тереться друг о друга вперед-назад, как на этом снимке, то это означает, что мозг потребовал усилить контакт между кистями, чтобы успокоить нарастающее беспокойство или тревогу.

Прикосновения к шее

Я решил включить тему прикосновения к шее в главу о поведении кистей рук, потому что внимательное наблюдение за кистями и пальцами рано или поздно приведет вас к шее. Когда человек, который что-то говорит, притрагивается к своей шее в любом ее месте, то этим движением он выдает невысокий уровень уверенности или снимает стресс. Прикосновения к шее, горлу и/или надгрудной ямке в стрессовых ситуациях — это универсальный и очевидный показатель того, что мозг активно обрабатывает какую-то угрожающую, неприемлемую, тревожную, спорную или эмоциональную информацию. Такое поведение не имеет ничего общего с обманом, хотя обманщики тоже могут его демонстрировать, когда оказываются в опасных для себя ситуациях. Поэтому если вы будете внимательно следить за кистями рук человека, то обязательно заметите, как по мере

усиления дискомфорта и дистресса кисти его рук будут подниматься все выше и в конце концов дотронутся до шеи или прикроют ее.

Во лжи по самую шею

Иногда отсутствие прикосновений к шее может послужить явным признаком чего-то неладного. Однажды я помогал местному правоохранительному агентству в расследовании дела о предполагаемом изнасиловании. У женщины, которая заявила о преступном нападении, это было уже третье заявление об изнасиловании за пять лет, что с точки зрения статистики маловероятно. Просматривая видеозапись ее показаний, я заметил, что во время рассказа о том, как сильно она была напугана и как ужасно себя чувствовала, ее поведение выглядело чересчур пассивным, и она ни разу не дотронулась до надгрудинной ямки. Я посчитал такое «отсутствие ожидаемого поведения» подозрительным и указал на это следователям. Женщина просто не проявляла типичных признаков дистресса. Тут следует отметить, что во время расследования других дел об изнасилованиях мне много раз приходилось видеть, как женщины прикрывали рукой надгрудинную ямку, даже когда преступление, о котором они рассказывали, было совершено десятки лет назад. В ходе дальнейших допросов дело этой бесстрастной женщины рассыпалось. В конце концов мы выяснили, что не только это, но и все предыдущие иски, стоившие городским властям тысячи долларов, были ею выдуманы лишь для того, чтобы насладиться вниманием и участием отзывчивых полицейских, следователей и адвокатов, которые принимали ее слова на веру и хотели помочь.

Мне неоднократно приходилось видеть такое поведение, и знаю точно, что большинство людей не осознают значения этого жеста. Совсем недавно я разговаривал со своим другом у входа в конференц-зал, когда оттуда вышла наша сотрудница, которая одну руку держала на надгрудинной ямке, а другой прижимала к уху мобильный телефон. Мой друг, продолжая что-то рассказывать, не обратил на нее никакого внимания, но я дождался, пока женщина закончит разговаривать по телефону, прервал его и сказал: «Давай подойдем к ней, похоже, у нее что-то случилось». И действительно, ей сообщили из школы, что у одного из ее детей поднялась температура, и его нужно как можно скорее забрать домой. Прикосновение к шее — это один из тех

выразительных сигналов поведения, которые настолько достоверны и точны, что всегда заслуживают нашего самого пристального внимания.

Значение «птички»

В своей замечательной книге «Психология лжи» д-р Пол Экман описывает исследования, которые он проводил с использованием замедленной съемки, чтобы раскрыть микрожесты, подсознательно сообщающие о неудовольствии или истинных эмоциях человека. Один из отмеченных д-ром Экманом жестов — это выдвижение вперед среднего пальца (американцы называют такой оскорбительный жест «птичкой»). В ходе одного громкого дела, связанного с национальной безопасностью, где мне была отведена роль наблюдателя, подозреваемый выставлял средний палец, чтобы поправлять очки, каждый раз, когда следователь по особо важным делам Министерства юстиции США, которого он презирал, задавал ему вопросы. На допросах у других следователей подозреваемый этот жест не использовал. Поначалу мы не могли поверить, что сфера применения такого очевидного, но мимолетного жеста могла быть столь явно ограничена всего одним следователем, который подозреваемому не нравился. К счастью, одним из условий сделки с правосудием (когда обвиняемый соглашается сотрудничать в расчете на смягчение наказания) была запись допросов на видео, и поэтому мы имели возможность пересмотреть записи и убедиться, что нам это не показалось.

Но самое интересное, наверное, в том, что главный следователь ни разу не заметил показанной ему «птички», а когда мы рассказали ему об этом непристойном жесте, он наотрез отказался признать его выражением антипатии подследственного. Но когда все закончилось, подследственный в открытой и резкой форме высказал свое презрение к главному следователю, и всем стало ясно, что он пытался срывать допросы исключительно из-за своей личной неприязни.

У микрожестов кистей рук очень много форм выражения. Например, человек может продвигать кисти рук вперед, вдоль бедер, а в тот момент, когда ладони достигнут коленей, на мгновение выставить средний палец. Такое поведение замечено как у мужчин, так и у женщин. Опять же, эти микрожесты выполняются очень быстро и их легко замаскировать другими движениями. Советую вам специально следить за подобными элементами поведения и в случае обнаружения

обязательно анализировать их в контексте, как возможные признаки враждебности, неприязни, презрения или пренебрежения.

Выразительные микродвижения кистей рук

Согласно определению американского психолога Пола Экмана, микрожест — это очень кратковременное проявление невербального поведения, которое происходит, когда человек пытается подавить нормальную реакцию на негативный раздражитель. Как показывает практика, самые спонтанные и кратковременные микрожесты обычно являются и самыми правдивыми. Давайте представим, например, как босс говорит работнику, что тому необходимо выручить фирму и поработать в выходные вместо заболевшего коллеги. Как только работник слышит эту новость, у него внезапно на какое-то мгновение кривятся губы или морщится нос. Эти микрожесты неудовольствия очень точно показывают, что человек чувствует на самом деле. Такие же выразительные микродвижения могут демонстрировать кисти наших рук.

Изменения в поведении кистей рук могут раскрывать важную информацию

Как и во всех случаях невербального поведения, внезапные изменения в движениях кистей рук свидетельствуют о резких переменах в мыслях и чувствах человека. Когда за столом в ресторане влюбленные отдергивают друг от друга руки, значит, между ними только что пробежала черная кошка. Через секунду отодвинутые руки могут снова соприкоснуться, но продемонстрированная реакция уже успела в реальном времени очень точно показать, что они чувствовали.

Постепенное отодвигание кистей рук тоже не следует оставлять без внимания. Как-то меня пригласили на ужин супруги, с которыми я дружу со студенческих лет. Застольная беседа текла непринужденно до тех пор, пока в конце ужина не была затронута тема финансов. Мои друзья признались, что у них возникли денежные затруднения. Все время, пока жена жаловалась, что «деньги просто утекают сквозь пальцы», рука ее мужа постепенно отодвигалась к краю стола. Когда очередь говорить дошла до него, то он продолжал медленно убирать руки из моего поля зрения и в конце концов опустил их на колени. Такого рода дистанцирование — это знаковый ключ психологической

борьбы (части нашего лимбического механизма выживания), которая часто разгорается, когда нам что-то угрожает. Такое поведение подсказало мне, что муж пытался что-то скрыть. Как выяснилось, он тратил деньги с совместного текущего чекового счета на азартные игры. Эта его порочная страсть впоследствии и стала причиной расторжения брака. Преступное знание о тайных изъятиях денег со счета заставляло его потихоньку убирать руки со стола. Несмотря на то что он действовал очень медленно, для меня этого изменения в поведении оказалось достаточно, чтобы заподозрить что-то неладное.

Одним из самых важных моментов в поведении кистей рук, какие только можно заметить, является их переход в состояние «спячки». Когда кисти рук прекращают иллюстрировать сказанное и усиливать его эмоциональную насыщенность, то это обычно указывает на изменение в активности мозга (что часто связано с недостатком уверенности) и становится поводом для внимательного анализа и оценки. Невзирая на то что ограничение движений кистей рук вполне может указывать на обман, никогда не торопитесь с выводами. Единственное бесспорное заключение, которое можно сделать в момент перехода кистей рук в состояние «спячки», состоит в том, что мозгом овладело какое-то другое чувство или мысль. Кроме того, такое изменение может просто означать, что по какой-то причине человек потерял уверенность в своей позиции или интерес к тому, о чем идет речь. Не забывайте, что каждое отклонение от нормальной манеры поведения кистей рук — будь то усиление или ослабление движений или просто что-то необычное — обязательно следует проанализировать с точки зрения его значимости.

Несколько завершающих замечаний по поводу невербальных сигналов Кистей и пальцев рук

Большинство из нас тратит так много времени на изучение лиц людей, что начинает недооценивать информацию, которую предоставляют кисти рук. Эти замечательные инструменты, дарованные человеку эволюцией, не только чувствуют и ощущают окружающий нас мир, но и выражают наши реакции на положение дел в этом мире. Когда мы сидим напротив работника банка, который решает, дать нам кредит или нет, то наши руки сами собой принимают молитвенное положение, выражая напряженность и нервозность,

которую мы испытываем. Во время производственного совещания кисти наших рук могут сложиться «домиком», чтобы продемонстрировать всем нашу непоколебимую уверенность. Кисти и пальцы наших рук могут вздрогнуть при упоминании имени человека, который нас предал. Они способны предоставить внимательному наблюдателю большое количество ценной информации. Нам нужно всего лишь следить за ними и правильно интерпретировать их движения с учетом контекста.

Одного прикосновения может оказаться достаточно, чтобы вы поняли, как относится к вам другой человек. Кисти рук — это мощные излучатели сигналов эмоционального состояния людей. Используйте эти инструменты для передачи ваших собственных невербальных сообщений и для получения ценных невербальных разведывательных данных о других людях.

Глава седьмая

Холст разума

Невербальные сигналы лица

Лицо — это холст, на котором разум рисует человека. Наши чувства находят выражение в радостной улыбке, злобной гримасе и бесчисленном количестве нюансов между этими крайностями. Этот благословенный дар эволюции выделил нас из множества остальных видов и сделал самыми экспрессивными животными на планете.

Выражения наших лиц лучше всех других средств коммуникации выполняют функцию универсального человеческого языка — лингва-франка межэтнического общения, как здесь (где бы это «здесь» ни находилось у каждого из вас), так и на Борнео. Этот международный язык служит практическим средством коммуникации с момента зарождения человеческой расы и способствует взаимопониманию между народами, разговаривающими на разных наречиях.

Наблюдая за другими людьми, можно быстро определить, кто выглядит удивленным, заинтересованным, скучающим, усталым, встревоженным или разочарованным. Мы без труда различаем на лицах друзей радость, досаду, сомнение, удовольствие, гнев, разочарование, недоверие или озабоченность. По выражению детских лиц легко узнать, когда дети обижены, возбуждены, растеряны или напуганы. Никто специально не учил нас, как нужно создавать или истолковывать эти выражения лица, но, тем не менее, все мы их знаем, понимаем и используем в процессе общения.

Имея в своем распоряжении множество мышц, которые мастерски управляют поведением рта, губ, глаз, носа, лба и челюсти, наши лица способны создавать огромное количество различных выражений. По оценке Пола Экмана, лица людей способны воспроизводить больше десяти тысяч разных выражений.

Такая изменчивость делает невербальные сигналы лица чрезвычайно эффективными, весьма красноречивыми и (если ничто не мешает) довольно честными. Счастье, горе, гнев, страх, удивление,

отвращение, радость, ярость, стыд, страдание и интерес — это эмоции, которые передаются универсальными для любых культур выражениями лица. Проявление дискомфорта — на лице младенца, ребенка, подростка, взрослого или старика — одинаково воспринимается во всех странах мира. Точно так же мы способны распознавать выражения, которые сообщают нам, что все в порядке.

Несмотря на то что наши лица могут быть очень честными в выражении самочувствия, они далеко не всегда демонстрируют подлинные чувства, которые мы испытываем. Причина в том, что каждый из нас способен, в определенной степени, контролировать выражения своего лица и благодаря этому надевать фальшивые маски. С раннего детства родители учат нас не гримасничать, когда нам не нравится еда, которую перед нами поставили, или выдавливать из себя улыбку, чтобы поприветствовать человека, которого мы терпеть не можем. По сути, нас учат использовать лица как инструмент лжи, и мы становимся большими мастерами по части использования масок, скрывающих наши подлинные чувства, хотя, несмотря на все усилия, им все же удается иногда прорываться наружу.

Когда мы лжем с помощью лица, то такое поведение часто называют актерской игрой, очевидно потому, что актеры высокого класса способны придавать лицам любые выражения, чтобы по заказу изображать фиктивные чувства на сцене или на экране. К сожалению, многие люди, особенно мошенники и другие, более серьезные социальные хищники, умеют делать то же самое. Они мастерски меняют личины, когда лгут, строят козни или пытаются произвести нужное впечатление с помощью притворных улыбок, слез или гримас.

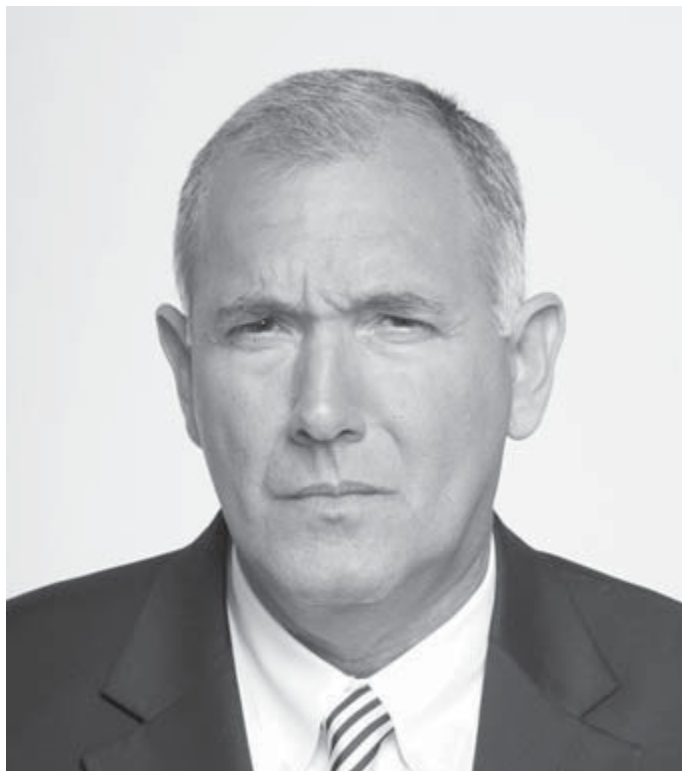
Тем не менее выражения лица могут предоставлять ключевые подсказки, позволяющие определить, что человек думает или чувствует на самом деле. Но необходимо иметь в виду, что эти сигналы можно подделать, и поэтому для правильной оценки подлинных чувств следует рассматривать всю совокупность элементов поведения, включая знаковые сигналы тела и лица, которые подкрепляют или дополняют друг друга. Оценивая выразительные движения лица в контексте и сравнивая их с другими сигналами невербального поведения, мы можем определить, какую информацию обрабатывает мозг, что он чувствует и/или что намеревается сделать. Поскольку в процессе экспрессии и коммуникации мозг использует все, что

располагается выше плеч, как детали одного художественного полотна, мы с вами будем рассматривать лицо и его постамент, шею, как единое целое: наше внешнее лицо.

Негативные и позитивные эмоциональные выражения лица

Негативные эмоции — неудовольствие, отвращение, антипатия, страх и гнев — заставляют нас напрягаться. Это напряжение проявляется в разных формах внутри и снаружи тела. Наши лица могут одновременно демонстрировать целое созвездие признаков напряжения: стягивание мышц лица, трепетание ноздрей (расширение крыльев носа), прищуривание глаз, дрожание или сжимание губ (при котором они словно исчезают). При более внимательном рассмотрении станут заметны и такие дополнительные признаки, как фиксация взгляда в одной точке, застывшая шея и полное отсутствие наклона головы. Человек может ничего не сказать о том, что испытывает напряжение, но наличие этих проявлений не оставляет сомнений в том, что человек расстроен и его мозг занят обдумыванием какого-то негативного вопроса. Эти ключевые признаки негативных эмоций одинаковы во всем мире, и наблюдать за ними всегда очень полезно.

Расстроенный человек может демонстрировать сразу все или только некоторые из этих невербальных сигналов, и они могут быть малозаметными и кратковременными или ярко выраженными и длиться несколько минут, а то и дольше. Вспомните прищуренный взгляд Клинта Иствуда в старых спагетти-вестернах перед началом дуэли на пистолетах. Этот взгляд говорит сам за себя. Конечно, актеров специально учат контролировать выражение лица, чтобы его легко было узнать. Однако в реальном мире заметить эти невербальные признаки иногда трудно, так как их намеренно маскируют или просто не обращают на них внимания (см. рис. 59).



***Рис. 59.** Прищуренный взгляд, наморщенный лоб, искаженные черты лица — все это признаки дистресса или дискомфорта.*

Возьмем, к примеру, такой признак напряженности, как стискивание челюстей. После производственного совещания один начальник отдела может сказать другому: «Ты видел, как Билл стиснул челюсти, когда я внес это предложение?», а в ответ услышать: «Нет, ничего такого я не заметил». Знаковые выражения лица ускользают от нашего внимания потому, что нас с детства приучают не глазеть на людей, и/или потому, что мы уделяем больше внимания тому, что говорится, чем тому, как это говорится.

Советую помнить, что часто люди специально пытаются скрыть свои эмоции. Именно поэтому недостаточно проницательному наблюдателю бывает сложно их распознать. Кроме того, знаковые мимические движения могут быть настолько мимолетными, что их просто трудно заметить. Однако если в обстановке непринужденной беседы эти трудноуловимые сигналы — микрожесты могут не иметь большого значения, то в процессе важного межличностного взаимодействия (между любовниками, родителями и детьми,

деловыми партнерами или работодателями и работниками) такие малозначительные на первый взгляд проявления напряженности нередко помогают выявить наличие глубокого эмоционального конфликта. И поскольку сознательный мозг обычно старается замаскировать лимбические эмоции, нам крайне важно замечать любые проявляющиеся внешне сигналы, так как они помогают нарисовать точную картину сокровенных мыслей и намерений человека.

Мои губы говорят, что я тебя люблю, но глаза говорят другое

Меня поражает, как часто из уст людей изливаются сладкие речи, в то время как их лица посылают негативные невербальные сигналы, прямо противоречащие произносимым словам. Недавно на вечеринке один из гостей рассказывал о том, как он доволен тем, что его дети нашли себе хорошую работу. Все дружно принялись его поздравлять, хотя лично мне его улыбка показалась несколько натянутой, а мышцы рта излишне напряженными. Позднее его супруга по секрету призналась, что на самом деле муж очень огорчен тем, что их дети едва сводили концы с концами, занимаясь бессмысленной рутинной работой на бесперспективных должностях. Его слова говорили одно, но лицо говорило совсем другое.

Несмотря на то что многие выражения радости на лице являются универсальными и легко распознаваемыми, иногда их тоже трудно заметить, так как некоторые люди по целому ряду причин эти невербальные эмблемы могут маскировать или скрывать. Например, нам определенно не хочется, чтобы кто-то заметил наше ликование, когда во время игры в покер у нас на руках оказалась хорошая комбинация карт, или мы не хотим хвастаться перед коллегами тем, что нам выписали самую большую премию. Мы учимся скрывать нашу радость и возбуждение в ситуациях, когда просто глупо трубить на весь мир о своей удаче. Тем не менее, так же как в случае с признаками негативных эмоций, незаметные или сдерживаемые позитивные невербальные сигналы можно обнаружить, если внимательно наблюдать и оценивать другие малозаметные подтверждающие движения. Например, на нашем лице может промелькнуть искорка возбуждения, которой, если рассматривать ее в отдельности, может оказаться недостаточно, чтобы убедить проницательного наблюдателя

в том, что мы действительно счастливы. Однако наши стопы могут предоставить ему дополнительные доказательства того, что позитивная эмоция является подлинной.

Признаки подлинного, непритворного счастья всегда проявляются на лице и шее. Позитивные эмоции выражаются в разглаживании морщин лба, расслаблении мышц вокруг рта, появлении полных губ (человек перестает их сжимать) и расширении глаз по мере расслабления окружающих мышц. Когда мы чувствуем себя действительно комфортно, то мышцы лица расслабляются и голова склоняется в сторону, раскрывая самую уязвимую часть тела, шею (см. рис. 60). Эту позу полного комфорта, которую часто можно наблюдать во время ухаживания, почти невозможно подделать, когда мы ощущаем неудовольствие, напряжение, подозрение или угрозу.



Рис. 60. Наклон головы выразительно сообщает: «Я чувствую себя комфортно, открыт для общения и настроен дружественно». Эту позу очень трудно принять, когда вокруг находятся люди, которые нам не нравятся.

Лицо и стопы говорят, что жизнь прекрасна

Недавно, когда я дожидался посадки на рейс в Балтимор, сидевшего рядом мужчину пригласили подойти к билетной кассе, где ему сообщили приятную новость: он выиграл «апгрейд» (перевод в салон первого класса). Усевшись на свое место, он пытался подавить улыбку, потому что бурно радоваться своей удаче было бы невежливо по отношению к другим пассажирам, мечтавшим стать такими же счастливчиками. По одному лишь выражению его лица сказать, что он счастлив, было бы крайне трудно. Но немного позже я невольно стал свидетелем того, как он позвонил жене, чтобы сообщить ей о своем везении, и хотя он говорил тихо, чтобы сидевшие рядом не услышали разговора, его стопы подпрыгивали вверх-вниз, как у маленького ребенка, которому не терпится развернуть подарки, преподнесенные ему на день рождения. Счастливое поведение стоп стало дополнительным свидетельством его радостного состояния. Поэтому лучший способ сделать правильные выводы из наблюдений — это анализ всех элементов поведения в совокупности.

Интерпретация невербального поведения глаз

Наши глаза называют зеркалом души, и поэтому нам стоит самым внимательным образом исследовать эту пару ретрансляторов невербальных сообщений о мыслях и эмоциях. Невзирая на поэтические обвинения в лживости и хитрости, наши глаза всегда были и остаются ценными источниками полезной информации. Глаза способны служить очень точным барометром наших чувств, главным образом потому, что у нас мало возможностей контролировать их поведение. В отличие от других частей лица, которым рефлекторное поведение свойственно в гораздо меньшей степени, эволюция сделала все возможное, чтобы мышцы внутри и вокруг глаз успешно выполняли свою главную функцию — защиту глаз от опасностей. Например, мышцы внутри глазного яблока суживают зрачок, чтобы защитить нежные рецепторы от избыточного света, а мышцы вокруг глаз немедленно закрывают веки, если к глазам приближается опасный предмет. Эти автоматические реакции делают глаза очень честной частью лица, и поэтому давайте рассмотрим несколько типичных форм поведения глаз, которые помогают нам понять, что думают люди и как они собираются действовать.

Чего не увидишь в лифте

Попробуйте склонить голову в кабине лифта, в которой полно незнакомых людей, и сохранить эту позу в течение всей поездки. Для большинства из нас это исключительно трудная задача, потому что наклон головы — это иллюстративный жест, который используется только в тех ситуациях, когда мы чувствуем себя действительно комфортно, а поездка в лифте в окружении незнакомцев — это явно не тот случай. Попробуйте склонить голову, глядя прямо в глаза кому-то из едущих в лифте вместе с вами, и вы убедитесь в том, что сделать это еще труднее, а может, и вовсе невозможно.

Сужение зрачков и прищуривание как форма «блокировки глаз»

Исследования психолога Чикагского университета Экхарда Гесса показали, что если после первой реакции на внезапные раздражители (старт-рефлекса) нам начинает нравиться то, что мы видим, то наши зрачки расширяются, а если нет — сужаются (см. рис. 61). Мы не в состоянии сознательно контролировать зрачки, которые реагируют как на внешние раздражители (изменение интенсивности освещения), так и на внутренние (например, мысли) практически мгновенно, то есть за долю секунды. В связи с тем, что зрачки очень малы и их трудно разглядеть, особенно на фоне темных глаз, а также с тем, что изменения их размеров происходят очень быстро, то за реакцией зрачков трудно уследить. Несмотря на то что эти элементы поведения глаз очень информативны, люди часто не пытаются наблюдать за ними, игнорируют их или недооценивают их значение в распознавании симпатий и антипатий человека.



Рис. 61. На этом рисунке показано, как расширяются и сужаются зрачки глаз. С первых дней жизни человека расширенные зрачки свидетельствуют о том, что он чувствует себя комфортно, особенно в присутствии тех, к кому питает эмоциональную привязанность.

Когда мы возбуждены, удивлены или внезапно сталкиваемся с чем-то неожиданным, наши глаза раскрываются шире, причем расширяются и зрачки, чтобы впустить максимально возможное количество света и таким образом направить мозгу максимальное количество визуальной информации. Этот старт-рефлекс исправно служит нам на протяжении многих тысячелетий. Однако, как показывают исследования Пола Экмана, если мозг имеет долю секунды на обработку информации и сочтет ее негативной (неприятным сюрпризом или реальной угрозой), то зрачки сразу же сузятся. Известный специалист в области биологии клетки Джон Нолт установил: в результате сужения зрачков то, что находится перед нами, приобретает четкие очертания, и мы получаем возможность с максимальной ясностью разглядеть все детали ситуации, чтобы решить, как нам следует лучше всего защищаться или убежать. По такому же принципу работает апертура (отверстие) объектива фотокамеры: чем меньше апертура, тем больше фокусное расстояние и тем четче изображение всего, что находится близко и далеко. Кстати, если вам срочно потребуются очки для чтения, но их не окажется под рукой, советую проделать маленькое отверстие в листке бумаги и поднести его к глазу: маленькая апертура поможет сфокусировать

расплывающиеся буквы. Если максимального сужения зрачков оказывается недостаточно, тогда мы прищуриваемся, чтобы сделать апертуру как можно меньше и одновременно защитить глаз (см. рис. 62).



***Рис. 62.** Мы прищуриваемся, чтобы защититься от слишком яркого света или от неприятных вещей. Мы прищуриваемся, когда сердимся или даже если слышим голоса или звуки, которые нам не нравятся.*

Если зрачки сужаются, то вы можете не сомневаться

В 1989 году, когда в составе группы экспертов ФБР я участвовал в расследовании дела, связанного с национальной безопасностью, мы проводили регулярные допросы шпиона, который согласился сотрудничать, но категорически отказывался называть имена своих соучастников. Попытки взывать к его чувству патриотизма и пробудить сострадание к миллионам людей, которых он подвергал опасности, ничего не дали, и дело зашло в тупик. Нам необходимо было найти всех сообщников этого человека, которые, оставаясь на свободе,

представляли серьезную угрозу для Соединенных Штатов. За неимением других возможностей Марк Ризер, мой друг и блестящий аналитик разведки, предложил использовать для сбора необходимой нам информации невербальные сигналы.

Мы представили этому шпиону тридцать две приготовленные Ризером карточки размером 8 x 12 см, на каждой из которых было написано имя одного из тех, с кем он поддерживал контакты и кто мог быть его потенциальным сообщником. Глядя на каждое имя, мужчина должен был в общих чертах рассказывать, что он знает об этом человеке. Нас не слишком интересовало содержание его ответов, поскольку его слова могли оказаться ложью. Гораздо больше пользы мы надеялись получить от наблюдения за его лицом. В частности, при виде двух конкретных имен его глаза сначала расширялись, демонстрируя узнавание, а затем зрачки быстро сужались и он слегка прищуривался. На подсознательном уровне ему явно не хотелось видеть этих двух имен, и он ощущал в связи с ними какую-то опасность. Возможно, эти люди очень убедительно попросили его не раскрывать их имена ни при каких обстоятельствах. Такое сужение зрачков и легкое прищуривание были единственными ключами, которые помогли нам определить его сообщников. Сам он ничего не знал о подаваемых им невербальных сигналах, и мы тоже ничего о них ему не сказали. Однако если бы мы не следили за поведением его глаз, то никогда не смогли бы узнать, кто эти люди. Через какое-то время оба сообщника были найдены, допрошены и признались в своей причастности к преступлению. По сей день человек, от которого мы получили информацию, не знает, как мы смогли вычислить его подельников.

Несколько лет назад, во время прогулки с моей дочкой мы прошли мимо ее знакомой девочки. Я заметил, что когда дочка помахала ей в знак приветствия, то она слегка прищурилась и подняла руку только до уровня плеча. Я заподозрил, что между ними произошло что-то неладное, и поэтому спросил дочку, как она относится к этой девочке. Дочка ответила, что это ее одноклассница, с которой они поссорились. Приветственный знак рукой был данью общественным приличиям, но прищуривание глаз стало честным и предательским проявлением негативных эмоций и неприязни (враги по гроб жизни). Моя дочь не подозревала, что прищуренные глаза выдали ее подлинные чувства по

отношению к девочке, но я воспринял эту информацию как яркую эмблему (см. рис. 63).



Рис. 63. Прищуривание может длиться очень недолго — 1/8 секунды, но за этот отрезок времени успевает выразить негативную мысль или эмоцию.

Нечто подобное можно наблюдать в мире бизнеса. Когда покупатели или клиенты внезапно прищуривают глаза во время чтения контракта, это обычно означает, что им не нравятся какие-то нюансы в формулировках. Недовольство или сомнение сразу выражается с помощью глаз. В большинстве случаев эти деловые партнеры даже не знают, что посылают явные сигналы несогласия или неудовлетворенности.

В дополнение к прищуриванию глаз в неприятной ситуации, некоторые люди могут насупить брови, когда увидят рядом то, что вызывает тревогу. Брови, поднятые дугой, — это признак высокой степени уверенности и позитивных чувств (поведение, противоречащее силе тяжести), а опущенные брови указывают на

неуверенность и негативные ощущения, являясь признаком слабости и тревоги.

Брови опущены. как низко?

Опущенные брови могут выражать разные чувства. Для того чтобы в них разобраться, вам необходимо оценить степень движения бровей и контекст, в котором оно происходит. Например, мы иногда опускаем брови и прищуриваемся, когда настроены на агрессию или конфронтацию. Примерно так же мы опускаем брови, чувствуя реальную или мнимую опасность или угрозу. Кроме того, мы используем этот жест, когда испытываем недовольство, досаду или гнев. Однако если мы опускаем брови слишком низко, как делают виноватые дети, это является универсальным признаком слабости и тревоги. Такое поведение выражает подобострастие, раболепие или покорность, что служит эквивалентом низкого поклона и может оказаться признаком легкой добычи для социальных хищников, например психопатов. Как показывают исследования, в тюрьмах заключенные при оценке вновь прибывших первым делом обращают внимание на такое низкое положение бровей, потому что оно выдает людей слабых и неспособных за себя постоять. Наблюдения за этими движениями бровей вы можете использовать в процессе социального и делового взаимодействия, чтобы определять, насколько человек силен или слаб.

«Блокировка глаз», или Как мозг дает себе передышку

Наши глаза — это превосходные оптические инструменты, которые в процессе эволюции стали нашим основным средством получения информации. Их эффективность настолько высока, что нам часто приходится подвергать цензуре поступающую информацию с помощью лимбического механизма выживания, известного как «блокировка глаз» и предназначенного защищать мозг от необходимости «видеть» нежелательные образы. Любое уменьшение размера глаз в результате прищуривания или сужения зрачков — это форма подсознательного «блокирующего» поведения. Поэтому все формы такого поведения служат признаками беспокойства, неприязни, несогласия или предчувствия потенциальной угрозы.

Многочисленные формы «блокировки глаз» — это такая распространенная и естественная часть нашего невербального репертуара, что большинство людей либо совсем их не замечают, либо игнорируют их значение (см. рис. 64–67). Вспомните, к примеру, какой-нибудь случай, когда вам сообщили плохую новость. Возможно, вы этого не заметили, но, скорее всего, как только вы услышали эту информацию, веки ваших глаз на несколько мгновений опустились. Этот тип «блокирующего» поведения используется с древнейших времен и входит в число запрограммированных форм поведения. Как показывают исследования Марка Кнаппа и Эдварда Холла, даже в утробе матери плод закрывает глаза, когда слышит громкие звуки. Еще более поразителен тот факт, что дети, родившиеся слепыми, закрывают глаза, когда слышат плохие новости. На протяжении всей жизни мы используем этот, управляемый лимбической системой механизм «блокировки глаз», когда слышим что-то ужасное, несмотря на то, что такое поведение не «блокирует» наш слух и возникающие впоследствии мысли. Возможно, это действие просто дает мозгу временную передышку или время, необходимое для передачи самых глубоких чувств, но в любом случае мозг все равно заставляет нас выполнить это движение.

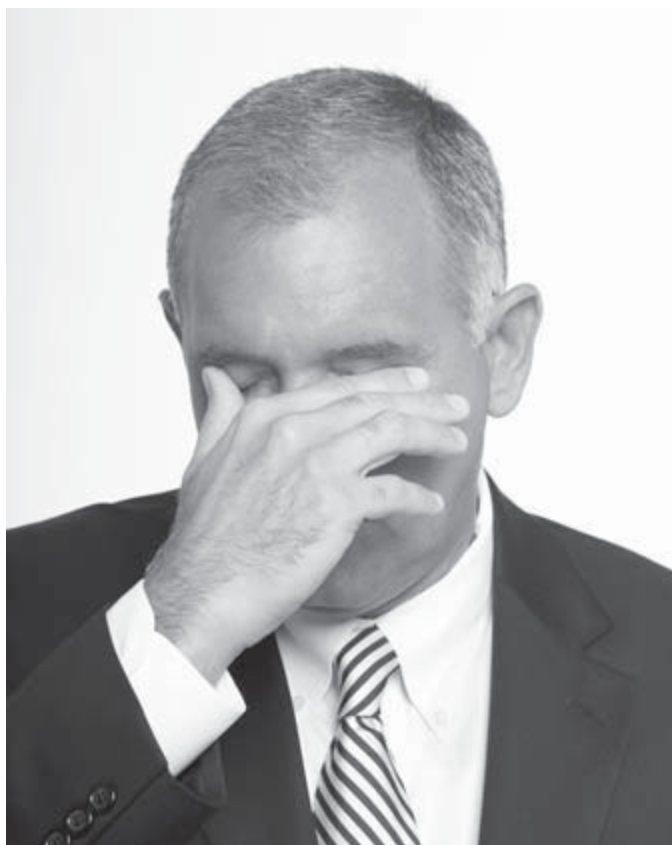


Рис. 64. «Блокировка глаз» кистями рук — это эффективный способ сказать: «Мне не нравится то, что я только что услышал, увидел или узнал».



Рис. 65. Кратковременное прикосновение к глазу в ходе разговора может свидетельствовать о негативном отношении человека к обсуждаемой теме.



Рис. 66. Промедление с открытием век после получения информации или продолжительное прикрытие век — это признаки негативных эмоций или недовольствия.



Рис. 67. Когда веки зажимаются так плотно, как на этом снимке, то это означает, что человек пытается отгородиться от какого-то негативного известия или события.

«Блокировка глаз» осуществляется разными способами, и ее можно наблюдать при любых трагических событиях, будь то тревожное сообщение в программе новостей или предчувствие надвигающейся трагедии. Люди могут прикрывать оба глаза кистью одной руки, использовать с той же целью обе ладони или прятать все лицо за каким-то предметом, вроде газеты или книги. Эту реакцию может вызвать даже внутренняя информация, поступающая в форме мысли. Люди, которые внезапно вспоминают, что забыли что-то важное, часто на мгновение закрывают глаза и делают глубокий вздох, пока оценивают последствия своего упущения.

Анализ реакции «блокировки глаз» в контексте помогает точно определить мысли и чувства человека. Эти знаковые дистанцирующие действия производятся в реальном времени, в тот момент, когда человек слышит что-то негативное. Появление таких сигналов в ходе разговора дает нам понять, что собеседнику не понравилось услышанное.

За годы службы в ФБР эмблематические сигналы «блокировки глаз» не раз помогали мне в проведении самых сложных расследований. Описанные ранее случаи убийства ножом для колки льда и пожара в пуэрториканской гостинице — это всего лишь два из многочисленных примеров значимости этой формы поведения, которые я мог бы привести. Наблюдение за «блокировкой глаз» вошло у меня в привычку, которую я постоянно использую для оценки чувств и мыслей других людей.

Хотя «блокировка глаз» главным образом ассоциируется с восприятием негативной визуальной или слуховой информации, вызывающей у нас дискомфорт, она может также служить признаком неуверенности. Подобно большинству других эмблем, «блокировка глаз» является исключительно достоверным и ценным источником информации, особенно когда происходит сразу после значительного события, которое можно идентифицировать как причину этого поведения. Если человек демонстрирует реакцию «блокировки глаз» после того, как вы сообщаете ему какую-то специфическую

информацию или делаете какое-то предложение, то, следовательно, вы что-то сделали неправильно и это его встревожило. В этот момент вам лучше всего подумать, как можно повысить свои шансы на успех во взаимодействии с этим человеком, и внести необходимые коррективы в свое поведение.

Расширение зрачков, выгибание бровей и горящий взгляд

Существует множество форм поведения глаз, выражающих позитивные чувства. С первых дней жизни в глазах младенца отражается комфорт, который он ощущает при виде матери. Ребенок начинает следить за лицом матери уже через семьдесят два часа после появления на свет, и, когда она входит в комнату, его глаза расширяются, демонстрируя интерес и удовольствие. Глаза любящей матери тоже расслабленно раскрываются, и ребенок вглядывается в них, как в неисчерпаемый источник блаженства. Расширение глаз — это всегда позитивный знак, который означает, что человек наблюдает за тем, что пробуждает в нем позитивные чувства.

В отличие от суженных зрачков, расширенные зрачки служат признаком удовольствия и позитивных эмоций. С их помощью мозг сообщает: «Мне нравится то, что я вижу, позвольте мне разглядеть это получше!» Когда людям действительно нравится то, что они видят, у них не только расширяются зрачки, но и поднимаются (выгибаются дугой) брови, отчего размеры глаз увеличиваются, и глаза начинают казаться больше (см. рис. 68–70). В дополнение к этому, некоторые люди способны значительно расширять апертуру глаз, раскрывая их как можно шире и добиваясь эффекта горящего взгляда. Широко распахнутые глаза обычно ассоциируются с удивлением или позитивными событиями. Кстати, это еще одна форма поведения вопреки силе тяжести, выражающая позитивные чувства.



***Рис. 68.** Когда мы довольны, то наши глаза расслабляются, и во взгляде совсем не чувствуется напряжения.*



Рис. 69. Слегка выгнутые вопреки силе тяжести брови — это верный признак позитивных чувств.



***Рис. 70.** Горящий взгляд можно увидеть, когда человек очень рад кого-то видеть или так переполнен позитивными эмоциями, что просто не может их удержать.*

Искорки в глазах

Одним из вариантов горящего взгляда является подрагивание брови или искорки в глазах. Это очень короткое, отрывистое движение, которое происходит во время позитивного эмоционального события. Кроме того что этот элемент поведения является универсальным сигналом приятного удивления (представьте человека, для которого устроили вечеринку-сюрприз), он используется также для усиления выразительности и демонстрации интенсивности эмоций. Очень часто можно видеть людей, которые сопровождают выгибание бровей и появление искорок в глазах возгласом «Вау!». Это очень искреннее проявление позитивных чувств. Когда кто-то возбужденно акцентирует свои мысли или рассказывает историю, у него непременно должны подниматься брови. Поднятые брови не только выражают подлинное

настроение человека, но и повышают качество зрительного восприятия.

Возможно, самую большую пользу от наблюдения за бровями вы получите, если сумеете уловить момент, когда рассказчик перестанет их поднимать. Часто, когда мы не испытываем интереса к теме разговора, наши глаза не выражают положительных эмоций. Недостаточная экспрессивность может свидетельствовать о том, что человек потерял интерес к своему рассказу или говорит неправду. Различить эти две причины трудно. Все, что вы можете сделать, это обратить внимание на уменьшение высоты подъема бровей или на их внезапное опускание, чтобы воспринять это изменение в поведении как сигнал тревоги. Просто удивительно, насколько часто люди прекращают использовать экспрессивные движения (подергивание бровей) по мере того, как они перестают быть увлечены тем, о чем рассказывают или что делают.

Когда огонь гаснет

Когда мы видим кого-то, кто нам нравится, или удивлены случайной встречей с человеком, о котором давно ничего не слышали, наши глаза обычно распахиваются, а зрачки расширяются. Если на работе босс смотрит на вас широко раскрыв глаза, это может означать, что вы ему очень нравитесь или весьма успешно справились с важным поручением.

Такой утвердительный сигнал можно рассматривать как признак того, что вы находитесь на правильном пути в процессе ухаживания, ведения дел или просто в завязывании знакомства. Например, представьте расширенные мечтательные глаза молодой влюбленной девушки, когда она с обожанием смотрит на своего ухажера. Короче говоря, следите за глазами — чем они шире распахнуты, тем лучше идут ваши дела! С другой стороны, когда вы видите, что чьи-то глаза начинают как бы уменьшаться, например, ваш собеседник прищуривается, брови его опускаются и зрачки сужаются, то это означает, что вам следует подумать об изменении тактики своего поведения.

Однако будьте осторожны с выводами. Расширение и сужение зрачков может быть вызвано факторами, которые не имеют никакого отношения к эмоциям или событиям, например, изменением освещенности, некоторыми болезнями, медицинскими препаратами

или наркотиками. Обязательно учитывайте такие возможности, чтобы не попасть впросак.

Пристальный взгляд

Когда человек пристально смотрит на кого-то — это сигнал, который может выражать многое: симпатию, интерес, угрозу. Частыми взглядами в глаза друг другу обмениваются влюбленные, то же самое делают матери и дети, но так же поступают и хищники, которые используют прямой пристальный взгляд, чтобы загипнотизировать или вселить ужас в жертву (вспомните взгляды знаменитых убийц, Теда Банди и Чарлза Мэнсона). Другими словами, мозг применяет одно и то же поведение глаз — пристальный взгляд — как средство передачи любви, заинтересованности и ненависти. Следовательно, точно определить значение пристального взгляда можно только с помощью сопутствующих мимических сигналов, таких как легкая, расслабленная улыбка (признак приязни) или плотно сжатые губы и сомкнутые челюсти (признак неприязни).

И наоборот, если во время разговора мы отводим взгляд, то в большинстве случаев делаем это для того, чтобы сосредоточенно обдумать какую-то мысль, не отвлекаясь на разглядывание человека, с которым беседуем. Подобное поведение часто ошибочно воспринимается как признак грубости или личной неприязни, хотя на самом деле это не так. Кроме того, взгляд, отведенный в сторону, не является признаком обмана или отсутствия интереса. Как отмечает д-р Врий, это всего лишь выражение комфорта. Во время душевных разговоров с друзьями мы часто устремляем взор куда-то вдаль. Чтобы позволить себе такое, мы должны чувствовать себя достаточно комфортно и наш лимбический мозг не должен ощущать никакой угрозы со стороны тех, кто находится рядом с нами. Если человек смотрит в сторону, это не значит, что его можно заподозрить в обмане, безразличии или недовольстве. Глядя в сторону, нам легче навести порядок в мыслях, и в этом главная причина, почему мы так поступаем.

Есть много других причин, заставляющих нас отводить взгляд от говорящего. Взгляд, направленный вниз, может означать, что мы находимся во власти какого-то чувства, ведем внутренний диалог или демонстрируем покорность. Во многих культурах опускать глаза и

другие способы отводить взгляд — это общепринятая форма поведения в присутствии старших по возрасту или положению. Часто детей приучают смиренно смотреть в пол, когда их бранят родители или взрослые. В неловких ситуациях случайные знакомые могут отводить взгляд из вежливости. Вот почему опущенный взгляд никогда не следует считать признаком обмана.

Во всех изученных наукой культурах доминантным личностям предоставляется больше свободы в использовании пристального взгляда. Другими словами, обладателям высокого статуса дозволено смотреть, куда им вздумается. Но для всех, кто стоит ниже по положению, существуют установленные нормы, определяющие, куда и когда им полагается направлять свой взгляд. Закон смирения требует, чтобы в присутствии царственных особ, так же как в божьих храмах, люди склоняли головы. Общепринятое правило предписывает сильным мира сего не удостаивать взглядом слабых, в то время как слабым надлежит взирать на сильных издали. Король может смотреть, на кого захочет, но все подданные должны смотреть только на короля.

Многие работодатели говорят мне, что им не нравится, когда во время собеседования глаза кандидата блуждают по кабинету, «словно они в нем хозяева». Поскольку блуждающий взгляд воспринимается как признак отсутствия интереса или превосходства, такое поведение всегда производит плохое впечатление. Даже если вы пытаетесь определить, хочется вам тут работать или нет, у вас никогда не появится возможности это выяснить, если ваш взгляд не сфокусируется на человеке, который проводит с вами собеседование.

Моргание глаз и трепет век

Глаза моргают чаще, если мы возбуждены, нервничаем или беспокоимся, а когда мы расслабляемся, моргание приходит в норму. Многократное учащение моргания глаз может выражать состояние внутренней борьбы. Например, если кто-то говорит нам что-то неприятное, то нашей реакцией может стать так называемый трепет век, когда они совершают многократные движения в быстром темпе и не прикрывают глаза полностью, как бы «трепещут». Такое же поведение век наблюдается, когда нам трудно выразить свою точку зрения в разговоре. Трепет век — это типичный признак трудностей,

связанных с выполнением каких-то заданий либо с передачей или получением информации. Возможно, британский актер Хью Грант чаще и лучше других актеров использует трепет век, когда нужно показать, что его герой сбит с толку, смущен, озадачен или оказывается в каком-нибудь другом трудном положении.

Следите за морганием глаз

Наблюдение за морганием глаз поможет вам читать людей и вести себя с ними надлежащим образом. Например, во время дружеской вечеринки или деловой встречи человек, владеющий искусством общения, всегда следит за такими сигналами, чтобы оценивать, насколько комфортно чувствуют себя участники. Человека, который часто моргает, явно что-то беспокоит. Этот невербальный сигнал очень точен, и у некоторых людей эта реакция возникает сразу, как только поднимается трудный вопрос. Например, если веки начинают трепетать во время беседы, то это может означать, что она принимает неприятный оборот и настала пора сменить тему. Внезапное появление этого невербального сигнала имеет очень большое значение, и если вы хотите, чтобы ваши гости чувствовали себя комфортно, то его ни в коем случае нельзя игнорировать. В связи с тем, что нормальная частота моргания глаз или трепета век у всех людей разная (особенно если они привыкают к новым контактным линзам), то вам следует обращать внимание на изменения частоты движения век, такие как внезапное прекращение или усиление моргания, чтобы сделать эти изменения вашими главными источниками информации о мыслях и чувствах человека.

На моих занятиях по невербальной коммуникации студенты часто отмечали, как у президента Никсона участилось моргание глаз, когда он произнес во время Уотергейтского скандала свою знаменитую фразу: «Я не жулик». Дело в том, что частота моргания повышается у любого, кто испытывает стресс, независимо от того, лжет он или нет. Я следил за тем, как часто моргал президент Билл Клинтон, когда давал показания под присягой, и заметил, что под воздействием стресса частота моргания возросла у него в пять раз. Невзирая на соблазн, я не решаюсь навешивать на человека ярлык лжеца только потому, что он слишком часто моргает, поскольку частоту моргания может повысить

любой стресс, включая необходимость отвечать на неудобные вопросы перед широкой аудиторией.

Взгляд искоса

Взгляд искоса — это элемент поведения, в котором участвуют голова и глаза (см. рис. 71). Он может выполняться путем поворота или наклона головы, сопровождаемого взглядом в сторону или кратковременным закатыванием глаз. Взгляд искоса — это выразительный сигнал, который используется, когда мы в чем-то подозреваем других или не верим тому, что они говорят. Иногда этот невербальный сигнал длится долю секунды, в других случаях он может быть саркастически гиперболизированным и подаваться в течение всей встречи. Это движение выражает скорее любопытство и подозрительность, чем неуважение, и означает: «Я тебя слушаю, но не верю твоим словам, во всяком случае, пока».



Рис. 71. Мы смотрим на людей искоса, когда испытываем недоверие или сомнение, как на этом снимке.

Интерпретация сигналов невербального поведения рта и губ

Так же как глаза, рот способен подавать много относительно достоверных и заслуживающих внимания эмблематических сигналов, которые помогают успешному взаимодействию с людьми. Подобно глазам, рот может выполнять приказы думающего мозга и подавать ложные сигналы, следовательно, к их толкованию нужно всегда подходить с осторожностью. Так что здесь есть много интересных моментов, заслуживающих самого пристального внимания.

Улыбка фальшивая и искренняя

Исследователям хорошо известно, что улыбки людей могут быть притворными и естественными. По мнению Пола Экмана, фальшивая улыбка используется как дань нормам социальных приличий в общении с теми, кто не входит в наш ближний круг, в то время как искренняя улыбка адресуется тем людям, которые нам действительно небезразличны.

Искренняя улыбка является результатом движения двух основных пар мышц: больших скуловых (*zygomaticus major*), которые соединяют углы рта со скуловыми костями, и круговых мышц глаза (*orbicularis oculi*), которые располагаются вокруг глаз. Сокращаясь одновременно, эти мышцы подтягивают углы рта вверх и стягивают кожу у внешних краев глаз в складки, создавая лучистые морщинки знакомой всем теплой и искренней улыбки (см. рис. 72).



Рис. 72. Искренняя улыбка заставляет уголки рта подниматься к глазам.

Когда мы демонстрируем формальную или фальшивую улыбку, то используем мышцы смеха (*risorius*), которые тянут углы губ в стороны. Действуя одновременно, они успешно растягивают углы рта в ширину, но не могут подтянуть их вверх, как в случае с искренней улыбкой (см. рис. 73). Любопытно отметить, что младенцы уже через несколько недель после появления на свет встречают искренней улыбкой своих матерей и формальной улыбкой всех остальных. Если вы чувствуете себя несчастным, то вряд ли сможете улыбаться, используя большие скуловые мышцы и круговые мышцы глаз. Искреннюю улыбку трудно подделать, если нам не хватает позитивных эмоций.



Рис. 73. Так выглядит фальшивая или «вежливая» улыбка: уголки рта вытягиваются к ушам, а глаза выражают мало эмоций.

Барометр улыбки

Со временем вы научитесь легко отличать фальшивую улыбку от искренней. Чтобы ускорить процесс овладения этим навыком, старайтесь чаще наблюдать за тем, как ваши знакомые приветствуют людей, к которым испытывают разные чувства. Например, вам известно, что ваш деловой партнер хорошо относится к бизнесмену А и испытывает неприязнь к бизнесмену Б, которые входят в число гостей, приглашенных им на корпоративную вечеринку. Если вы проследите за тем, с каким выражением лица он будет приветствовать каждого из них, то сможете с первого взгляда понять разницу между двумя типами улыбки!

Умение отличать фальшивую улыбку от искренней можно использовать в качестве барометра, показывающего, как люди на самом деле относятся к вам, и вести себя соответственно. Кроме того,

способность различать типы улыбок можно применить, оценивая воздействие ваших идей и предложений на слушателей. Идеи, которые приветствуются искренними улыбками, можно считать перспективными и включить в список первоочередных. Предложения, которые встречаются натянутой улыбкой, следует пересмотреть или отложить в долгий ящик.

Этот барометр улыбки поможет вам правильно вести себя с друзьями, со своей законной половиной, детьми, коллегами и даже с вашим начальником и предоставит информацию о чувствах людей во всех типах и на всех этапах межличностного взаимодействия.

Поджатые губы и рот в форме перевернутой буквы U

Если вас удивляет, почему на всех фотографиях людей, которые дают показания в конгрессе США, не видно губ, то знайте, что в этом виноват стресс.

Я утверждаю это, так как уверен, что нет более универсальной реакции на стресс (такой, например, как вызов в конгресс), чем поджатые губы. В стрессовых ситуациях мы подсознательно заставляем наши губы как бы исчезнуть.

Когда мы поджимаем губы, это означает, что лимбический мозг приказывает нам закрыть рот и ничего не пропускать внутрь своего тела (см. рис. 74), потому как в этот момент мы заняты какими-то серьезными вопросами. Плотное сжатые губы — это верный признак крайне негативного эмоционального состояния, который отчетливо проявляется в реальном времени. Этот ясный сигнал указывает, что человек чем-то обеспокоен и у него какие-то трудности. Однако сжатые губы вовсе не означают, что человек лжет, а это свидетельствует о том, что в данный момент он испытывает стресс. Такой сигнал очень редко имеет позитивную коннотацию.



Рис. 74. Поджатые губы свидетельствуют о негативном эмоциональном состоянии, вызванном стрессом или тревогой.

Поджатые губы не всегда означают, что человек что-то пытается скрыть

Когда человек отвечает на мои вопросы или делает декларативное заявление, то я всегда обращаю особое внимание на поведение его губ. Плотнo сжатые или как бы исчезнувшие губы — это исключительно достоверная мгновенная реакция на трудный вопрос. Но если вы ее замечаете, то это не обязательно означает, что человек лжет. Скорее она говорит о том, что данный конкретный вопрос послужил негативным раздражителем и серьезно обеспокоил человека. Например, если я спрашиваю кого-то: «Вы что-то скрываете от меня?», и при этих словах он поджимает губы, то значит, он действительно что-то скрывает. Особенно достоверным этот сигнал является в том случае, когда такое сжимание или как бы исчезновение губ происходит

всего один раз за время всей беседы. Он означает, что допрос следует продолжить именно в этом направлении.

На следующей серии фотографий (см. рис. 75–78) я показываю, как губы постепенно из полных (знак «все в порядке») превращаются в поджатые или как бы вовсе исчезают (знак «дела плохи»). Обратите особое внимание на то, как на последнем снимке (рис. 78) углы губ опускаются вниз, придавая рту форму перевернутой буквы U, что свидетельствует о сильном дистрессе (дискомфоте). Это знаковый мимический жест или сигнал того, что человек испытывает стресс.



Рис. 75. Полные губы обычно свидетельствуют о том, что человек доволен.



Рис. 76. В стрессовой ситуации губы начинают поджиматься и как бы исчезать.



***Рис. 77.** Вызванное стрессом или беспокойством поджимание губ может усилиться до такой степени, что губы как бы исчезнут полностью, как на этом снимке.*



***Рис. 78.** Когда губы как бы исчезают и углы рта опускаются вниз, то это означает, что уверенность и положительные эмоции находятся на спаде, а беспокойство, стресс и тревога достигли пика.*

На моих занятиях (советую вам на досуге провести этот эксперимент с друзьями) я предлагаю студентам сжать губы или заставить их как бы исчезнуть и посмотреть друг на друга. Затем обращаю их внимание на то, что они могут заставить губы исчезнуть, но при этом рот обычно образует прямую линию. Большинству из них не удастся заставить уголки рта опуститься вниз, чтобы придать ему форму перевернутой буквы U. Почему? Потому что это лимбическая реакция, которую трудно подделать, если только человек не переживает сильный дистресс или горе. Однако следует иметь в виду, что для некоторых людей, особенно в пожилом возрасте, такая форма рта является естественной и поэтому сама по себе не может служить верным признаком дистресса. И все же для подавляющего большинства из нас опущенные уголки рта — это очень выразительная эмблема негативных мыслей или чувств.

Надутые губы

Всегда внимательно следите за людьми, которые надувают губы, когда вы или кто-то другой что-то говорят (см. рис. 79). Такое поведение обычно означает, что они не согласны со сказанным, обдумывают какую-то альтернативную мысль или идею. Эта информация может оказаться очень ценной и поможет вам определить, как лучше изложить суть дела, изменить ваше предложение или направить разговор. Если вы хотите убедиться, что означают надутые губы (например, несогласие или обдумывание альтернативной точки зрения), то нужно будет внимательно следить за беседой достаточно долго, чтобы собрать дополнительные факты.



***Рис. 79.** Мы надуваем или морщим губы, когда не согласны с чем-то или с кем-то или когда обдумываем возможную альтернативу.*

Надутые губы часто можно наблюдать во время заключительных выступлений в суде. Когда говорит адвокат одной стороны, представитель другой надувает губы. Судьи тоже поступают так, если не соглашаются с адвокатами во время совещаний у себя в кабинете. Наблюдать и выявлять в процессе обсуждения контрактов сигналы надутых губ — все это помогает юристам понять, какие пункты вызывают вопросы или недовольство противной стороны. То, как надувают губы, нередко можно заметить во время допросов в полиции, особенно когда подозреваемому представляется не соответствующая действительности информация. Подозреваемый надувает губы в знак несогласия, поскольку точно знает, что следователь не располагает фактами.

На деловых встречах или производственных совещаниях то, как надувают губы, можно наблюдать постоянно, и этот сигнал следует рассматривать как эффективное средство сбора информации о текущей ситуации. Например, когда зачитывается какой-то пункт контракта, все, кто не согласен с этим пунктом или его формулировкой, надувают губы сразу, как только услышат произнесенные слова. А при оглашении имен кандидатов на повышение можно увидеть, как присутствующие надувают губы при упоминании имени того, кто кажется им недостойным.

Надутые губы — это настолько точный сигнал, что ему следует уделять как можно больше внимания. Он подается в разных ситуациях и обстоятельствах, являясь верным признаком того, что человек думает иначе или категорически не согласен со сказанным.

Усмешка

Усмешка, так же как закатывание глаз, — это универсальный жест презрения. Он служит выражением непочтительности и полного отсутствия заботы или сочувствия со стороны того, кто усмехается. Когда мы усмехаемся, то расположенные на боковых поверхностях лица мышцы щек (*buccinator*) сокращаются, растягивают уголки губ в стороны и образуют ямочки на щеках. Это выражение всегда очень заметно и многозначительно, даже если длится всего долю секунды (см. рис. 80). Усмешка может многое рассказать, о чем думает человек и к чему это может привести.



***Рис. 80.** Мимолетная усмешка свидетельствует о неуважении или презрении. Она как бы говорит: «Меня мало волнует, что ты думаешь и что с тобой будет».*

Не надо усмехаться

Исследователь из Вашингтонского университета, специалист по супружеской психотерапии Джон Готтман обнаружил, что если один или оба партнера усмеваются во время проводимых им сеансов, то это можно считать «убедительным сигналом», указывающим на высокую вероятность разрыва отношений. Когда супруги начинают относиться друг к другу с неуважением или презрением, это означает, что брачный союз в опасности или обречен на распад. Во время допросов в ФБР я заметил, что подозреваемые обычно усмеваются, когда думают, что знают больше, чем следователь, или чувствуют, что тот не располагает полной информацией. В любом случае усмешка — это явный признак неуважения или презрения к другому человеку.

Выразительные сигналы языка

Существует множество сигналов языка, способных предоставить нам ценную информацию о мыслях или настроении человека. Когда мы испытываем стресс, от которого становится сухо во рту, у нас появляется естественное желание смочить языком губы. Если ощущаем дискомфорт, то часто проводим языком по губам, чтобы успокоиться. Мы можем высовывать язык (обычно в сторону), когда старательно выполняем какое-то задание (например, великий баскетболист Майкл Джордан делает это, когда собирается забросить мяч в корзину в прыжке). Язык можно показать, чтобы рассердить того, кто нам не нравится, или чтобы продемонстрировать свое презрение (так обычно поступают дети).

Когда человек выполняет другие знаковые движения рта, которые ассоциируются со стрессом, например кусает губы, дотрагивается до рта, облизывается или грызет ногти, то это укрепляет уверенность наблюдателя в том, что человек чего-то опасается (см. рис. 81). Такими же признаками опасений являются прикосновения к губам и/или их облизывание во время обдумывания вариантов, особенно если это продолжается слишком долго.



Рис. 81. Облизывать губы — это успокаивающее поведение, которое снимает волнение. Его часто можно наблюдать в аудитории у студентов перед экзаменом.

Высовывать язык — это жест, к которому прибегают люди, когда им удастся выйти сухими из воды или когда их хватают за руку. Мне приходилось наблюдать такое поведение на блошиных рынках в Америке и России, среди уличных торговцев в Южном Манхэттене и за покерными столами в Лас-Вегасе, на допросах в ФБР и во время деловых встреч. Во всех случаях люди использовали это движение — высовывали язык между зубами, не касаясь губ, — как знак завершения какой-либо сделки или в качестве заключительного невербального заявления (см. рис. 82). В каком-то смысле этот жест можно отнести к категории элементов делового поведения. По всей видимости, он выполняется подсознательно в конце процесса социального взаимодействия и может передавать разные сообщения, которые следует анализировать в контексте. В число сообщений

входят: «меня поймали», «у меня получилось», «мне все сошло с рук», «я сделал глупость» или «мне хочется порезвиться».



Рис. 82. *Высовывать язык могут люди, если их ловят на чем-то недозволенном, когда они совершают ошибку или им что-то сходит с рук. Этот жест, как правило, длится очень недолго.*

Когда я просматривал некоторые заметки для этой книги, то вспомнил, как недавно раздатчица в университетской столовой положила на тарелку стоявшего передо мной студента не те овощи, которые он просил принести. Когда студент попросил ее исправить ошибку, она высунула язык между зубов и пожала плечами, словно говоря: «Надо же, я ошиблась».

В неофициальных и деловых беседах этот сигнал языка обычно можно заметить ближе к концу диалога, когда один человек считает, что ему удалось обмануть другого, а тот ничего не заподозрил. Если вы заметили этот жест, то спросите себя, что же такое сейчас произошло. Оцените вероятность того, что вас могли обмануть или одурачить, а

возможно, вы или кто-то другой только что допустили ошибку. Это самый подходящий момент для того, чтобы осознать, что вас пытаются обвести вокруг пальца.

Другие сигналы невербального поведения лица

Наморщенный лоб

Обычно люди морщат лоб (и хмурят брови) в моменты тревоги, печали, забот, замешательства или гнева (см. рис. 83). Чтобы определить подлинное значение этого сигнала, его всегда следует рассматривать в контексте. Например, на днях я наблюдал за тем, как кассирша в супермаркете морщила лоб, когда в конце смены подсчитывала выручку. Нужно было видеть, с каким напряжением и сосредоточенностью на лице она подбивала итог. Такое же выражение лица можно увидеть у человека, которого только что арестовали и ведут через толпу репортеров. Когда человек лишен возможности защищаться и не может спастись бегством, кожа на его лбу обычно собирается в складки. Вот почему так часто на фотографиях, которые хранятся в полицейских архивах, у арестованных наморщены лбы.



***Рис. 83.** Наморщенный лоб позволяет без труда выявить состояние дискомфорта или беспокойства. У счастливого и довольного человека вы вряд ли увидите такое выражение лица.*

Кстати, такая форма неодобрительного поведения настолько древняя и распространенная среди млекопитающих, что даже собаки понимают, почему мы иногда смотрим на них нахмурившись. Собаки сами способны подавать похожие выразительные сигналы, когда они обеспокоены, расстроены или насторожены. Любопытно отметить также и то, что по мере старения и накопления жизненного опыта складки на наших лбах становятся все глубже и в конце концов превращаются в постоянные морщины. Так же как постоянные линии улыбки на лице человека, привыкшего подавать позитивные невербальные сигналы, свидетельствуют о счастливой жизни, изборожденный морщинами лоб позволяет предположить, что человек прожил трудную жизнь, которая часто заставляла его хмуриться.

Раздувать крылья носа (расширение ноздрей)

Как уже было сказано ранее, расширенные крылья носа — это выразительный мимический сигнал возбуждения. Посмотрите, как увиваются друг за другом любовники, слегка раздувая ноздри от возбуждения и предвкушения. По мнению автора книги «Язык жестов — язык любви» Дэвида Гивенса, это подсознательное поведение, скорее всего, связано с вдыханием запахов сексуальной привлекательности, или феромонов. Кроме того, когда у человека расширяются крылья носа, то это служит показателем его намерения, верным признаком того, что он собирается совершить какое-то физическое действие, причем не обязательно сексуальное. Цель может быть любой. Например, подняться по крутым ступенькам или передвинуть книжный шкаф. Когда люди готовятся предпринять какое-то физическое усилие, они насыщают организм кислородом, вдыхая воздух через раздувающиеся ноздри.

Если я вижу на улице человека, который направляет взгляд вниз, держит стопы в стартовом положении или принимает «позу кулачного бойца» и раздувает ноздри, то, как работник правоохранительных органов, делаю вывод, что он, возможно, готовится сделать одно из трех: спорить, убежать или драться. Расширение крыльев носа — это

такой сигнал, который никогда нельзя оставлять без внимания, если вы находитесь рядом с человеком, у которого есть причина напасть на вас или удрать от вас. Это всего лишь один из многочисленных сигналов, свидетельствующих о подозрительном поведении, о значении которых нам обязательно следует предупреждать наших детей. Если мы приучим их обращать внимание на эти сигналы, им будет легче понять, когда люди становятся опасными, особенно в школе или на игровых площадках.

Привычка грызть ногти и другие признаки стресса

Человек, который грызет ногти в ожидании завершения сделки, вряд ли произведет на вас впечатление уверенной личности. Обкусывание ногтей — это показатель стресса, тревоги или дискомфорта. Когда, например, во время деловых переговоров вы замечаете такое поведение, пусть даже оно длится очень недолго, у вас появляется основание предположить, что любитель грызть ногти не уверен в себе и/или что в его позиции есть слабые места. Кандидатам на рабочие места или молодым людям, которые ожидают опаздывающих на свидание девушек, не рекомендуется грызть ногти не только потому, что это признак невоспитанности, но и потому, что такое поведение равнозначно громкому признанию: «Я боюсь!» Мы грызем ногти не потому, что забыли их постричь, а потому, что это нас успокаивает.

Когда лицо краснеет или бледнеет

Сильное эмоциональное напряжение может вызывать изменение цвета лица. Когда на моих занятиях я хочу продемонстрировать, как можно заставить человека покраснеть, то прошу одного из студентов встать перед группой, а затем подхожу к нему сзади и наклоняюсь очень близко к его шее. Обычно такого нарушения личного пространства оказывается достаточно, чтобы вызвать лимбическую реакцию покраснения лица. У людей с очень белой кожей эффект получается особенно заметным. Кроме того, люди краснеют, когда их ловят на чем-нибудь запрещенном или предосудительном. Румянцем может залиться человек, который к кому-то неравнодушен, но не хочет, чтобы это стало известно его пассии. Тайно влюбленный подросток может зардеться, когда к нему приблизится предмет его обожания. Эта

чисто лимбическая мгновенная реакция не контролируется сознанием и ее относительно легко заметить.

Что касается того, что лицо иногда бледнеет, то это вызывается длительной лимбической реакцией шока. Мне приходилось видеть, как бледнели участники и свидетели дорожных аварий и как краска отливала от лица допрашиваемых, которым внезапно представляли неопровержимые доказательства их вины. Кожа лица бледнеет, когда нервная система ограничивает поступление крови в поверхностные сосуды и направляет ее в крупные мышцы, чтобы приготовить тело к бегству или нападению. Я знаю по меньшей мере один случай, когда человек был настолько сильно поражен своим арестом, что внезапно побледнел и умер от сердечного приступа. Несмотря на то что область действия этих поведенческих реакций ограничивается только кожей, нам не следует их игнорировать, поскольку они служат признаками сильного стресса и проявляются по-разному, в зависимости от характера и длительности обстоятельств.

Мимические признаки неодобрения

Отношение к поведению во многом определяется культурными и общественными нормами, и поэтому в разных странах неодобрение может быть вызвано разными причинами и выражено разными способами. Например, в России люди стали бросать на меня осуждающие взгляды, когда я принялся насвистывать в художественном музее. Похоже, что для россиян свист в помещении это что-то вроде табу. В Монтевидео я оказался в группе людей, на которых местные жители смотрели прищурившись, а затем демонстративно отворачивались. Очевидно, наша группа слишком громко разговаривала и наше шумное возбуждение пришлось им не по нраву. В такой огромной и многокультурной стране, как Соединенные Штаты, жители разных регионов используют разные сигналы неодобрения. Например, на Среднем Западе они сильно отличаются от тех, что можно увидеть в Новой Англии или Нью-Йорке.

Большинство сигналов неодобрения подаются с помощью мимики и входят в число самых первых сообщений, которые мы получаем от наших родителей и близких родственников. Когда те, кто нас любит, хотят показать нам, что мы ведем себя или действуем неправильно, то они делают «особое лицо». Мой отец, человек очень строгого нрава,

использовал для этого специальный «взгляд»; ему было достаточно всего лишь «грозно» глянуть на меня, чтобы я все понял и осознал. Этого взгляда боялись даже мои друзья. Отцу никогда не приходилось прибегать к вербальному осуждению. Одного такого красноречивого взгляда хватало всем.

Без воды не продашь

На днях ко мне обратилась женщина, торговый агент, которая представляла одну крупную сеть спортивно-оздоровительных центров в Центральной Флориде. Молодая женщина увлеченно уговаривала меня записаться в местный центр, обещая, что это будет стоить мне всего один доллар в день до конца моей жизни. Глядя на то, как внимательно я ее слушал, она, наверное, посчитала меня перспективным клиентом и стала расхваливать свой центр с удвоенной энергией. Я терпеливо дождался возможности вставить слово и спросил, есть ли там бассейн. Она ответила, что нет, но зато есть много других превосходных тренажеров. Тогда я сказал, что на данный момент плачу за посещение спортивного центра двадцать два доллара в месяц, и что там есть бассейн олимпийского размера. Когда я об этом говорил, то заметил ее направленный в землю взгляд и микрожест отвращения (ее нос слегка наморщился, а левая сторона рта чуть приподнялась кверху) (см. рис. 84). Жест был очень мимолетным, и если бы продлился чуть дольше, то стал бы похож на выражение досады. Этого микрожеста мне хватило, чтобы понять, как сильно ей не понравились мои слова. Через пару секунд она с извинением попрощалась со мной, чтобы обратиться со своим предложением к кому-то другому.

Это был не первый и не последний случай, когда я наблюдал подобное поведение. То же самое мне приходится часто видеть на переговорах, когда в ответ на сделанное предложение один из участников внезапно и неосознанно демонстрирует аналогичный микрожест отвращения. Когда в Латинской Америке клиенты отказываются от поданного блюда, то они часто ничего не говорят, а используют этот жест, дополняя его покачиванием головы из стороны в сторону. Интересно, что жест, который в одной ситуации или стране воспринимается как неприличный, в других местах или культурах считается вполне приемлемым. Ключом к успеху для любого путешественника является предварительное изучение культурных

традиций посещаемой страны, чтобы заранее узнать, как вести себя самому и чего следует ожидать от местных жителей.



***Рис. 84.** Мы морщим нос, чтобы выразить неприязнь или отвращение. Это очень точный, но часто очень скоротечный сигнал. В некоторых культурах этот жест бывает весьма отчетливым.*

Пока отвращение не разлучит нас

Насколько точно жесты, выражающие отвращение, раскрывают наши тайные мысли и намерения? Вот пример из моей личной жизни. Когда я гостил у одного своего друга и его невесты, он рассказывал мне об их предстоящей свадьбе и планах на медовый месяц. Неожиданно для себя я заметил, как при упоминании слова «свадьба» на лице его подруги промелькнул микрожест отвращения. Жест был почти незаметным и показался мне странным, поскольку обсуждаемая тема должна была вызывать у обоих радостное возбуждение. Через несколько месяцев мой друг позвонил мне и рассказал, что невеста расторгла их помолвку. В одном-единственном замеченном мною

жесте мозг этой женщины выразил свои подлинные ощущения, прямо и без экивоков. Мысль о заключении брачного союза с этим мужчиной вызывала у нее отвращение.

Обычно мы хорошо понимаем сигналы неодобрения, хотя порой они могут быть почти незаметными. Способность воспринимать осуждение — это ключ к усвоению неписаных законов и правил поведения любой страны или региона, с которыми знакомится каждый, кто их нарушает. Эти сигналы помогают нам понять, что мы ведем себя неприлично. Однако выражать неодобрение или порицание тому, кто этого не заслуживает, тоже неприлично. Например, американцы слишком часто выражают неодобрение, закатывая глаза. Такое поведение говорит о неуважении, и его нельзя терпеть, особенно со стороны подчиненных или детей.

Выразительные мимические проявления отвращения или неодобрения очень точно и ясно показывают, что происходит в голове человека. Когда мы испытываем отвращение, то это сразу отражается на лице, потому что за миллионы лет эволюции эта часть тела хорошо научилась отвергать испорченную пищу и все остальное, что может причинить нам вред. Несмотря на то что степень выразительности этих сигналов может быть разной — от приглушенной до очевидной, а область применения очень широка — от восприятия негативной или неприятной информации до пробы на вкус испорченной еды, но сообщение, которое посылает мозг, всегда одинаково: «Мне это не нравится, уберите это от меня». Любые, даже самые слабые недовольные или неодобрительные гримасы или взгляды можно с полной уверенностью толковать однозначно, потому что эти реакции управляются лимбической системой.

Движения лица наперекор силе тяжести

Старая американская поговорка «Держи подбородок выше» — это замечание, адресованное тем, кто переживает черную полосу неудач и невзгод (см. рис. 85 и 86). Эта народная мудрость передает суть нашей лимбической реакции на жизненные неприятности. Опущенный подбородок воспринимается как признак неуверенности и негативных эмоций, в то время как человек, который поднимает подбородок вверх, выглядит позитивно настроенным молодцом.



Рис. 85. Когда нами овладевает неуверенность или печальные мысли о своей судьбе, мы склонны опускать подбородок и «вешать» нос.



***Рис. 86.** Когда мы настроены позитивно, наш подбородок выдвигается вперед, а нос задирается вверх, выражая состояние комфорта и уверенности.*

Все, что справедливо для подбородка, в полной мере относится к носу и находит такое же отражение в фольклоре. Невербальный сигнал «задирать» нос опровергает закон гравитации и служит эмблемой уверенности и превосходства, в то время как сигнал «повесить» нос олицетворяет неуверенность и покорность судьбе. Когда человеком овладевает стресс или уныние, он не заботится о том, чтобы держать подбородок (и вместе с ним нос) достаточно высоко. Попытка спрятать подбородок — это форма защиты или дистанцирования, которая позволяет точно распознать негативный настрой.

Очень широкое распространение эти поведенческие сигналы получили в странах Европы. Особенно это касается привычки задирать нос, когда нужно выразить превосходство и высокомерное отношение к тем, кто стоит ниже на социальной лестнице. Путешествуя за границей, я увидел по французскому телевидению, как один политик,

посчитавший, что отвечать на заданный вопрос ниже его достоинства, просто поднял нос высоко вверх, смерил репортера пренебрежительным взглядом и заявил: «Нет, на этот вопрос я отвечать не буду». Положение носа в точности отразило его мнение о своем статусе и презрение к журналисту. Исключительным умением принимать высокомерную позу и создавать соответствующий имидж славился Шарль де Голль, довольно неоднозначный исторический деятель, сумевший стать президентом Франции.

Правило смешанных сигналов

Иногда мы не говорим того, что на самом деле думаем, но на наших лицах все равно отображаются наши мысли. Например, если кто-то постоянно поглядывает на часы или на ближайший выход, то вы понимаете, что этот человек куда-то торопится, опаздывает на встречу или хочет оказаться в каком-нибудь другом месте. Подобные взгляды называют показателями намерения.

В других случаях мы говорим одно, но на самом деле думаем другое. Это приводит нас к общему правилу, которое следует соблюдать при расшифровке эмоций и/или слов, выраженных мимически. Когда вы сталкиваетесь со смешанными сигналами лица (такими как чередование признаков счастья и беспокойства или сигналов удовольствия и недовольства), с несовпадениями вербальных сообщений и невербальных мимических сигналов, то всегда доверяйте негативной эмоции, как более честной. Негативные чувства почти всегда находят самые точные и искренние способы проявления по сравнению с остальными чувствами и эмоциями человека. Например, если кто-то говорит: «Я счастлив вас видеть», но при этом сжимает челюсти, значит, его утверждение не соответствует действительности. Напряжение лица раскрывает эмоцию, которая владеет человеком на самом деле. Почему негативная эмоция заслуживает доверия? Потому что самая первая реакция на неприемлемую ситуацию, как правило, является самой точной. Только спустя мгновение, когда до нас доходит, что другие могут заметить эту нашу автоматическую реакцию, мы пытаемся замаскировать ее более приемлемыми выражениями лица. Поэтому, когда вы сталкиваетесь с проявлениями противоположных эмоций, считайте истинной ту, которую заметили первой, особенно если это негативная эмоция.

Заключительные мысли по поводу выразительных движений лица

Учитывая то, что лицо способно передавать так много разных выражений, а также то, что нас с детства учат маскировать искренние выражения чувств, вам следует анализировать любые сигналы, которые вы замечаете на лице человека, только в сочетании с невербальными сигналами остальных частей тела. Кроме того, исключительная сложность выразительных движений лица затрудняет задачу правильного распознавания комфорта и дискомфорта. Если вы сомневаетесь в значении какого-то выражения лица, попробуйте его воспроизвести и постарайтесь понять, какое чувство оно вызывает у вас. Эта маленькая хитрость поможет вам в расшифровке увиденного. Лицо человека способно предоставлять огромное количество информации, но при этом легко может ввести вас в заблуждение. Вам необходимо рассматривать элементы поведения в совокупности, постоянно оценивать все замеченное в контексте и отмечать, соответствуют или не соответствуют выражения лица сигналам других частей тела. Только соблюдение всех этих правил позволит вам уверенно и правильно оценивать эмоции и намерения человека.

Глава восьмая

Распознать обман

Действовать с осторожностью!

На страницах этой книги мы рассмотрели многочисленные примеры невербального поведения, или телесных сигналов, которые помогают нам лучше понимать чувства, мысли и намерения других людей. Надеюсь, я сумел убедить вас в том, что с помощью этих невербальных ключей можно точно определить, что говорит тело любого человека в любой обстановке. Однако среди типов человеческого поведения есть один, который с трудом поддается объективной оценке, и это — обман.

Вам может показаться, что эксперт ФБР, которого в свое время называли «живым детектором лжи», способен без особого труда разоблачить любую ложь и даже в два счета превратить каждого из вас в ходячий полиграф. Нет ничего более далекого от правды! На самом деле распознать обман невероятно трудно — намного труднее, чем правильно прочесть другие формы поведения, которые мы обсуждали на страницах этой книги.

Именно потому, что моя работа в ФБР была связана с анализом поведения (в течение всех лет службы мне приходилось специализироваться на распознавании лжи), я хорошо представляю, насколько тяжело дать точную оценку признакам обмана в поведении человека. В этом одна из главных причин, почему я решил посвятить целую главу и всю заключительную часть этой книги разговору о реальных возможностях оценивать и использовать элементы невербального поведения для раскрытия обмана. Многие авторы популярных изданий на данную тему стараются создать у доверчивых читателей впечатление, что выявить ложь несложно даже любителю. Уверяю вас, это не так!

Думаю, что это первый случай в истории, когда человек с большим стажем работы в системе органов расследования и контрразведки, обладающий значительными познаниями в этой области и до сих пор

продолжающий заниматься подготовкой кадров для разведывательного сообщества США, решился озвучить следующее предупреждение: подавляющее большинство людей, как простых обывателей, так и профессионалов, недостаточно хорошо умеют распознавать ложь. Почему я это утверждаю? Потому что, к сожалению, как показывает мой многолетний опыт, слишком многие следователи неправильно интерпретируют сигналы невербального поведения, напрасно вызывая у законопослушных граждан болезненное ощущение вины или дискомфорта. Кроме того, мне приходится видеть, как дилетанты и профессионалы с одинаковой безапелляционностью выносят суждения, которые разрушают жизни людей. Слишком много невинных отправляется в тюрьму на основании ложных признаний, сделанных лишь потому, что какой-то служитель закона ошибочно принял реакцию на стресс за признак лжи. Страницы газет переполнены ужасающими сообщениями о подобных ошибках. Яркий тому пример — описанное специалистом по судебной психологии Солом Кассином дело мужчины, задержанного во время пробежки трусой по Центральному парку Нью-Йорка. Патрульные полицейские посчитали невербальные проявления стресса свидетельством обмана и вынудили ни в чем не повинного человека оговорить себя. Надеюсь, что читатели этой книги нарисуют себе более реальную и честную картину того, что можно и чего нельзя достичь с помощью невербального подхода к распознаванию лжи, и, вооружившись этим знанием, станут делать более обоснованные и осторожные выводы, когда потребуется определить, говорит человек правду или лжет.

Обман: тема, достойная изучения

Все мы кровно заинтересованы в правде. Общество функционирует, опираясь на веру в то, что людям свойственно стремиться к справедливости и что желание говорить правду преобладает над стремлением солгать. По большей части так и бывает. Если бы дело обстояло иначе, то взаимоотношения стали бы скоропортящимся продуктом, коммерции пришел бы конец, а родители и дети перестали бы доверять друг другу. Все мы зависим от честности, потому что дефицит правды заставляет страдать каждого из нас и все общество в целом. Когда Адольф Гитлер солгал Невиллу Чемберлену, он не собирался обеспечивать «мир для нашего времени»,

и за эту ложь заплатили своими жизнями больше пятидесяти миллионов человек. Когда Ричард Никсон солгал нации, это подорвало доверие многих людей к институту президентства. Когда руководители концерна «Enron» солгали своим служащим, надежды тысяч людей на обеспеченное будущее рухнули в один день. Мы рассчитываем на то, что наше правительство и коммерческие организации будут вести себя справедливо и честно. Мы надеемся, что наши друзья и родственники будут с нами искренними. Правда жизненно необходима для любых отношений: личных, профессиональных или социальных.

Нам повезло в том, что люди, в основном, ведут себя честно и что в большинстве случаев ложь, с которой нам приходится каждый день сталкиваться, это всего лишь социальная, или «белая», ложь, призванная уберечь нас от необходимости правдиво отвечать на вопросы типа «Не слишком ли меня полнит это новое платье?». Но когда речь идет о более серьезных вещах, то для нас крайне важно правильно оценивать и определять степень правдивости того, что нам говорят. Однако добиться этого непросто. На протяжении тысяч лет люди, пытаясь распознать обман, прибегали к услугам предсказателей и применяли самые разные сомнительные способы — такие, например, как прикладывание раскаленного ножа к языку человека. Даже сегодня в некоторых организациях используют для выявления лжецов образцы почерка, анализ акустических характеристик голоса или полиграф. Все эти методы дают не слишком надежные результаты. Не существует никаких методик, приборов, тестов или людей, способных со стопроцентной точностью разоблачить ложь. По данным ученых, даже пресловутый полиграф гарантирует точный результат лишь на 60–80 процентов, в зависимости от квалификации оператора.

Легко ли выявлять лжецов?

Правда заключается в том, что обнаружить ложь чрезвычайно трудно. Проводимые с начала 1980-х годов многочисленные исследования показывают, что в вопросе распознавания лжи результативность большинства из нас, включая судей, адвокатов, врачей, полицейских, агентов ФБР, политиков, учителей, матерей, отцов и супругов, не превышает уровня обычного гадания надвое (пятьдесят на пятьдесят). К сожалению, это факт. Большинство людей, включая профессионалов, способны выявить неискренность с такой же

вероятностью, как угадать, какой стороной выпадет монета. Даже те, кто действительно обладает ярко выраженными способностями к распознаванию обмана (таких, по-видимому, меньше одного процента от всего населения), редко оказываются правы больше чем в шестидесяти процентах случаев. А теперь подумайте о бесчисленном количестве присяжных, которые должны отличить честного от нечестного, виновного от невинного на основании того, что они считают признаками неискреннего поведения. К сожалению, по мнению Пола Экмана, сигналы, которые чаще всего принимаются за признаки обмана, по большей части выявляют не ложь, а стресс. Вот почему я следую совету тех, кто знает, что нет ни одного элемента поведения, который бы однозначно свидетельствовал об обмане, ни единого.

Это не означает, что следует оставить все попытки изучения лжи, наблюдая за сигналами поведения, которые (в определенном контексте) позволяют заподозрить ложь. На мой взгляд, лучше всего поставить реальную цель: развить в себе способность ясно, точно читать сигналы невербального поведения и позволить телам людей самим рассказывать вам о том, что они думают, чувствуют или намереваются сделать. Достижение этих разумных целей в конечном итоге поможет вам не только лучше понимать других людей (ложь — это не единственный тип поведения, который заслуживает внимания!), но и даст возможность замечать обман, постоянно наблюдая за другими выразительными телодвижениями.

Почему ложь так трудно распознать?

Если вам интересно, почему так трудно распознавать ложь, то вспомните старую пословицу: «Навык мастера ставит». Мы учимся обманывать с раннего возраста и делаем это так часто, что в совершенстве овладеваем мастерством убедительно говорить неправду. Подумайте, например, о том, как часто вам доводится слышать что-нибудь вроде: «Скажи им, что нас нет дома», «Сделай приветливое лицо», «Только не говори папе, чем мы занимались, не то нам влетит обоим». В связи с тем, что мы животные социальные, нам приходится лгать не только для собственной, но и для взаимной пользы. Ложь может служить способом избавления от долгих объяснений, попыткой избежать наказания, кратчайшим путем к получению докторской

степени или средством для улучшения имиджа. Даже косметика и подкладные плечики костюма помогают нам обманывать. По мнению канадского криминального психолога Мишеля Сент-Ива, для человеческих существ ложь — это «инструмент социального выживания».

Новый подход к раскрытию обмана

В 2003 году, перед уходом из ФБР, я обобщил материалы моих исследований в области обмана, включая обзор использованной литературы за предыдущие сорок лет. В итоге в информационном бюллетене ФБР появилась моя статья «Четырехдоменная модель распознавания обмана: альтернативная парадигма ведения допроса». В этой работе была представлена новая модель идентификации нечестного поведения, основанная на концепции лимбического возбуждения и внешних проявлений состояния комфорта и дискомфорта, или домена комфорта/дискомфорта. Проще говоря, я предположил следующее: если мы говорим правду и не испытываем беспокойства, то чувствуем себя более комфортно, чем когда лжем или боимся оказаться уличенными в «преступном знании». Кроме того, эта модель показывает, что, когда мы чувствуем себя комфортно и ведем себя честно, у нас проявляется склонность демонстрировать эмпатическое поведение, а когда испытываем дискомфорт, то такого желания не возникает.

В настоящее время эта модель используется во всем мире. Несмотря на то что она была предназначена для обучения работников правоохранительных органов навыкам распознавания обмана во время уголовного расследования, ее с успехом можно применить к любому типу межличностного взаимодействия — на работе, дома или везде, где необходимо отличить нечестность от правды. Собираясь представить вам эту модель, я надеюсь, что полученные в предыдущих главах знания полностью подготовили вас к ее восприятию.

Решающая роль уравнения комфорт/дискомфорт в распознавании обмана

Те, кто лжет или виновен и должен понести наказание, знают о своей лжи и/или преступлениях. Это знание мешает им достигать состояния комфорта, и возникающие в результате напряженность и

дистресс можно легко заметить. Как показывают исследования д-ра Джима де Пауло, попытка скрыть свою вину или обман ложится на людей тяжелым когнитивным грузом, затрудняющим формулировку ответов на вопросы, что в других обстоятельствах могло бы оказаться очень простым делом.

Чем комфортнее чувствует себя человек, когда разговаривает с нами, тем легче определить критические невербальные сигналы дискомфорта, связанные с обманом. Ваша задача заключается в том, чтобы создать максимально комфортные условия в начальной стадии любого взаимодействия или во время создания атмосферы эмпатии (в психологии это называется «построением раппорта»). Это поможет вам определить базовые формы поведения человека, пока он, надо надеяться, еще не чувствует угрозы.

Создание зоны комфорта для распознавания обмана

По мнению д-ра Экмана, для успешного распознавания обмана прежде всего следует учесть фактор вашего воздействия на действия предполагаемого лжеца и признать, что от вашего поведения во многом будет зависеть поведение другого человека. От того, с какой интонацией вы будете задавать вопросы (осуждающей), как будете сидеть (слишком близко) и как смотреть на человека (подозрительно), будет зависеть степень ощущаемого им комфорта. Научно доказано, что когда вы нарушаете личное пространство человека, демонстрируете подозрительность, бросаете на него косые взгляды или задаете вопросы прокурорским тоном, то все это негативно сказывается на атмосфере допроса, собеседования или интервью. Прежде всего, следует сказать, что для успешного разоблачения лжецов требуется не просто умение распознать нечестность, а умение грамотно вести наблюдение и задавать вопросы, позволяющие раскрыть обман. Кроме того, от вас требуется собрать как можно больше невербальной информации. Чем больше вы увидите так называемых кластеров поведения, тем больше будет у вас уверенности в результатах ваших наблюдений и тем выше ваши шансы заметить, когда кто-то станет говорить неправду.

Даже если вы активно стараетесь обнаружить признаки обмана во время беседы или допроса, ваше отношение к человеку должно быть по возможности нейтральным и ни в коем случае не подозрительным.

Запомните, что когда вы начинаете проявлять подозрительность, то тем самым воздействуете на ответы, которые получаете. Если вы скажете: «Вы лжете», «Я думаю, что вы не хотите рассказать правду» или даже просто посмотрите на человека с подозрением, то повлияете на его поведение. Лучше всего просто задавать вопросы, требующие дальнейших уточнений. Например, такие простые, как «Я не понимаю» или «Не могли бы вы еще раз объяснить, что случилось?». Чтобы отделить ложь от правды, часто бывает достаточно всего лишь заставить человека детализировать его версию произошедшего. В любой ситуации, когда вы пытаетесь удостовериться в подлинности представленных рекомендаций при приеме на работу, выяснить правду о пропаже товара или, особенно, если ведете серьезный разговор, касающийся финансовых трат или потенциальной неверности вашей законной половины, вам обязательно требуются выдержка и спокойствие. Постарайтесь сохранять их, задавая вопросы, не высказывать подозрительности, демонстрировать доброжелательность и объективность. Такое ваше поведение уменьшит вероятность того, что человек, с которым вы разговариваете, займет оборонительную позицию и/или не захочет делиться с вами информацией.

Распознавать признаки комфорта

Состояние комфорта ярче всего проявляется во время бесед с членами семьи и друзьями. Мы чувствуем, когда кому-то нравится проводить с нами время. Сидя за столом, люди, которым комфортно в обществе друг друга, отодвигают в сторону предметы, чтобы ничто не мешало визуальному контакту. Со временем они могут придвинуться поближе, чтобы не нужно было говорить слишком громко. Люди, которые чувствуют себя комфортно, без опаски демонстрируют свои тела, раскрывая туловище и внутренние стороны рук и ног (реакция вентрального раскрытия). В присутствии незнакомых людей достичь комфорта намного труднее, особенно в стрессовых ситуациях, таких как официальный допрос или даже письменные показания под присягой. Вот почему так важно, чтобы вы сделали все возможное для создания зоны комфорта уже на самом первом этапе взаимодействия с другим человеком.

Когда людям комфортно, в их невербальном поведении должна присутствовать согласованность. Ритм дыхания двух человек, которым

приятно находиться рядом, становится синхронным. То же самое происходит с интонациями речи, высотой голоса и манерой поведения в целом. Представьте, например, пару влюбленных за столиком в уютном кафе. Стоит одному из них наклониться вперед, как то же самое делает другой. В науке такое копирование движений носит название изопраксизм. Если человек, который беседует с нами стоя, засунет руки в карманы и скрестит ноги, то мы, скорее всего, сделаем то же самое (см. рис. 87). Копируя поведение другого человека, мы как бы подсознательно говорим: «Мне комфортно в твоём присутствии».



Рис. 87. Вот пример изопраксизма. Оба человека приняли одинаковые позы и слегка наклонились друг к другу, демонстрируя признаки комфорта.

Как пишет Роберт Чалдини в своей книге «Психология влияния», если во время допроса или в любой ситуации при обсуждении трудной темы присутствует согласованность, то интонации каждой стороны должны зеркально отражать интонации другой. Но если между участниками нет гармонии, то и согласованность тоже отсутствует, и это очень заметно. Собеседники могут по-разному сидеть, использовать разный стиль речи и интонации, а выражения их лиц будут, по меньшей мере, разными, если не прямо противоположными. Несогласованность препятствует эффективной коммуникации и становится серьезной помехой для успешного интервью или дискуссии.

Если в ходе беседы или интервью вы находитесь в расслабленном и уравновешенном состоянии, в то время как другая сторона постоянно смотрит на часы, сидит в напряженной позе или боится пошевелиться (это состояние психологи называют замороженным), то такое поведение явно свидетельствует об отсутствии комфорта, хотя неопытному наблюдателю может показаться, что все в порядке. Если другой человек постоянно прерывает свою речь паузами или намекает, что беседу пора заканчивать, то это тоже признаки дискомфорта.

Естественно, что проявления комфорта чаще демонстрируют те, кто говорит правду; они не испытывают стресс, который нужно скрывать, и не обладают преступным знанием, заставляющим их чувствовать себя неуютно. Следовательно, чтобы правильно оценить возможность обмана, вам необходимо следить за признаками дискомфорта — когда они появляются и в каком контексте.

Признаки дискомфорта в интерактивном общении

Мы проявляем дискомфорт, когда нам не нравится то, что с нами происходит, когда нам не по душе то, что мы видим или слышим, и когда нас заставляют говорить о вещах, которые мы предпочли бы сохранить в тайне. Первые проявления дискомфорта всегда являются физиологическими, поскольку вызываются возбуждением лимбического мозга. У нас учащается сердечный ритм,

приподнимаются волоски на коже, усиливается потоотделение и учащается дыхание. Помимо физиологических реакций, которые являются автономными (автоматическими) и не требуют участия мыслительных процессов, наши тела демонстрируют невербальные признаки дискомфорта. Когда мы боимся, нервничаем или чувствуем себя очень неудобно, то начинаем перемещать свое тело, пытаемся защититься или дистанцироваться, меняем позы, трясем ногами, ерзаем, раскачиваем корпус или барабаним пальцами. Нам всем приходилось замечать эти поведенческие признаки дискомфорта у других во время собеседования, свидания или когда нас расспрашивали о чем-то серьезном на работе или дома. Однако прошу запомнить, что сами по себе эти действия не являются признаками обмана, они лишь показывают, что в данной ситуации человек испытывает дискомфорт — по какой угодно причине.

Если вы собираетесь следить за проявлениями дискомфорта как потенциальными свидетельствами обмана, то вам следует позаботиться о том, чтобы между вами и объектом наблюдения не было никаких предметов (столов, стульев и прочей мебели). Учитывая тот факт, что нижние конечности отличаются особенной честностью, никогда не располагайтесь прямо напротив человека, который сидит за столом, а попытайтесь отодвинуться или развернуться таким образом, чтобы это препятствие не перекрывало вам обзор (стол может загромождать до 80 процентов поверхностей тела, способных выдавать информацию). Кроме того, помните, что лжецы склонны использовать препятствия или предметы (например, подушку, стакан с водой или стул) для создания между вами защитного барьера. Подобное использование предметов свидетельствует о стремлении дистанцироваться, отгородиться или спрятаться. Такое поведение характерно для тех, кто не желает занимать открытую позицию, и обычно оно сопутствует ощущению дискомфорта или даже неискренности.

Возведение стены

Много лет назад мне, как эксперту ФБР, пришлось проводить допрос вместе с офицером из смежного правоохранительного ведомства. Во время допроса подозреваемый, который очень боялся разоблачения, постепенно выстроил перед собой барьер из лежавших на столе моего партнера банок минералки, подставок для карандашей

и разных документов. В довершение всего он поднял с пола свой рюкзак и водрузил его на стол между собой и следователями. Преграда возводилась настолько медленно, что мы не обратили на это внимания, пока не просмотрели видеозапись. Причиной такого невербального поведения стало желание допрашиваемого создать для себя комфортную обстановку, для чего он и попытался укрыться за стеной из вещей и таким образом дистанцироваться. Естественно, что мы не добились от него согласия сотрудничать и получили очень мало информации. Почти все, что он говорил, было ложью.

Кстати, хочу отметить, что если вам в ходе допроса, беседы нужно установить истину или определить степень искренности человека, то лучше всего собирать невербальную информацию стоя. Такое положение позволяет заметить много поведенческих признаков, которые просто ускользают от внимания, когда вы сидите. И хотя в определенных ситуациях, таких, например, как официальное собеседование при приеме на работу, длительное пребывание на ногах может оказаться ненужным или неестественным, у нас все же остается много возможностей понаблюдать, как человек ведет себя, когда он стоит (например, во время утреннего обмена приветствиями или в очереди в столовой).

Когда в чьем-то присутствии мы чувствуем себя некомфортно, то обычно стараемся дистанцироваться от этих людей. Особенно сильное желание отодвинуться подальше вызывают те, кто пытается нас обмануть. Даже сидя рядом с теми, кто нам неприятен, мы пытаемся отклониться от них, для чего часто разворачиваем туловище или стопы в направлении выхода. Подобное поведение можно наблюдать во время бесед, и оно может быть вызвано либо плохими взаимоотношениями сторон, либо неприятной темой разговора.

К другим явным признакам дискомфорта, проявляющимся у людей во время трудных или волнующих разговоров, относятся: потирание лба у виска, сжимание лица горстью ладони, растирание шеи или поглаживание затылка. Недовольство может проявляться в закатывании глаз (знак неуважения), удалении с одежды несуществующих ворсинок (прихорашивание) или в демонстрации превосходства над тем, кто задает вопросы, использовании односложных, резких, саркастических ответов или даже микрожестов с неприличной коннотацией, таких как выставление среднего пальца.

Попробуйте представить наглого и развязного подростка, чья мать требует рассказать, откуда у него новый дорогой свитер, который они недавно видели в магазине, и вам не нужно будет объяснять дальше, какие защитные действия может предпринять человек в неприятной ситуации.

Когда лжецы говорят неправду, они обычно избегают прикосновений или других физических контактов с вами. Мой опыт показывает, что так, в частности, ведут себя осведомители, которые ради денег пытаются поставлять ложную информацию. Поскольку прикосновения чаще всего используют правдивые люди, чтобы подчеркнуть значимость сказанного, подобное дистанцирование помогает понизить уровень беспокойства, которое испытывает нечестный человек. Как утверждает эксперт по психологии человеческого поведения Дэвид Либерман, любое уклонение от прикосновений, замеченное у человека, участвующего в разговоре, особенно когда он слышит трудные вопросы или отвечает на них, в большинстве случаев может служить признаком обмана. Вот почему во время обсуждения трудной темы, серьезного выяснения отношений с любимым человеком или с ребенком лучше всего сидеть рядом с ним или даже держать его за руку. Так вам будет намного легче заметить любые изменения в характере прикосновений.

Однако сама по себе недостаточность прикосновений не может служить свидетельством обмана, поскольку в одних типах межличностных взаимоотношений физический контакт является более естественным и уместным, чем в других. Кроме того, отсутствие прикосновений может означать, что кто-то испытывает к вам неприязнь, поскольку нам не нравится дотрагиваться до тех, кого мы не уважаем или презираем. Короче говоря, для того, чтобы правильно определить причины такого дистанцирования, очень важно учесть характер и длительность взаимоотношений.

Отыскивая на лице человека признаки комфорта или дискомфорта, обращайтесь особое внимание на почти неуловимые, мимолетные гримасы отвращения или презрения. Кроме того, следите за ртом человека — дрожание губ или их искривление может стать свидетельством дискомфорта во время серьезной дискуссии. Любые выражения лица, будь то улыбка, кислая мина или удивленный взгляд, которые длятся слишком долго или никак не могут исчезнуть, следует

считать отклонениями от нормального поведения. Такое неестественное поведение во время беседы или интервью выдает намерение повлиять на чужое мнение и не вызывает доверия. Часто люди, уличенные в каком-то недостойном занятии или обмане, удерживают улыбку на лице неестественно долго. Вместо того чтобы служить признаком комфорта, улыбка такого типа является выражением прямо противоположного состояния.

Когда нам не нравится то, что мы слышим, будь то вопрос или ответ, то часто закрываем глаза, чтобы как бы заблокировать услышанное. Различные способы «блокировки» глаз равнозначны значению жестов, когда мы скрещиваем на груди руки или отворачиваемся от тех, с кем не согласны. Эти блокирующие движения выполняются подсознательно, и их можно наблюдать довольно часто, особенно во время официальных допросов и, как правило, при упоминании какой-то конкретной темы. Кроме того, в случаях, когда затронутая тема вызывает дистресс, реакцией на это может стать частое моргание и трепет век.

Все эти выразительные движения глаз являются ключевыми признаками, позволяющими определить, как мозг человека классифицирует полученную информацию или какие вопросы ставят человека в затруднительное положение. Однако, как отмечает д-р Врий, и они тоже не обязательно прямо указывают на обман. Слабый зрительный контакт или его полное отсутствие нельзя считать доказательством лжи. Это чистое заблуждение, причины которого мы уже обсудили в предыдущей главе.

Прошу иметь в виду, что в реальной жизни хищники и прирожденные лжецы используют зрительный контакт намного активнее, чем большинство обычных людей, и буквально впиваются в вас взглядом. Научно доказано, что люди так называемого макиавеллевского типа (например, психопаты, мошенники и прирожденные лжецы) всегда усиливают зрительный контакт с теми, кого обманывают. Возможно, эти личности сознательно используют усиление зрительного контакта, потому что им известно, как много людей ошибочно верят в то, что прямой взгляд в глаза — это признак правдивости.

Кроме того, каждый раз, когда вы пытаетесь распознать обман, вам обязательно следует иметь в виду культурные различия в

использовании зрительного контакта и прямого взгляда. Например, как отмечает известный психоаналитик Роберт Джонсон, в некоторых группах населения США (в частности, у афроамериканцев и латиноамериканцев), когда детей приучают выражать почтение к родительской власти, их заставляют смотреть в пол или отводить взгляд от родителей, которые их за что-то бранят или заставляют в чем-то сознаться.

Всегда обращайтесь пристальное внимание на движения головы того, с кем вы разговариваете. Если его голова начинает утвердительно или отрицательно покачиваться, и эти движения выполняются одновременно с произнесением слов, то такое сообщение обычно можно считать правдивым. Но если голова совершает эти движения с задержкой или после произнесения фразы, тогда услышанное сообщение, скорее всего, не является правдивым и не заслуживает доверия. Даже едва заметная задержка движений головы — это попытка придать сообщению дополнительную убедительность, что не вписывается в естественный поток обмена информацией. Кроме того, честные движения головы должны соответствовать вербальным отрицаниям или утверждениям. Если движения головы не совпадают или противоречат смыслу сказанного, то это можно считать признаком обмана. Поскольку подобные несовпадения вербальных и невербальных сигналов обычно выражаются в движениях головы, незаметных для того, кто говорит, то их можно наблюдать довольно часто. Например, кто-то может сказать: «Я этого не делал», но его голова слегка кивнет в знак утверждения.

Когда человек испытывает дискомфорт, лимбический мозг берет управление на себя, в результате чего лицо может покраснеть или побледнеть. Кроме того, во время трудного разговора может усиливаться потоотделение или участиться дыхание, и поэтому, когда человек регулярно вытирает пот или пытается контролировать дыхание, чтобы сохранить спокойствие, вам следует сделать соответствующие выводы. Дрожь, или тремор, любых частей тела (кистей рук, пальцев, губ) или любая попытка спрятать или сдержать движения кистей рук или губ может указывать на дискомфорт и/или обман, особенно если она предпринимается после того, как проходит естественная, первоначальная нервозность.

Голос человека, говорящего неправду, может стать дрожащим или надтреснутым. Стресс способен вызвать сухость в горле, и поэтому всегда обращайте внимание на непроизвольные глотательные движения. Такое состояние можно определить по внезапным резким движениям адамова яблока и попыткам прочистить горло, что является характерными признаками дискомфорта. Однако не забывайте, что эти элементы поведения всего лишь индикаторы дистресса, а не доказательства обмана. Мне приходилось видеть, как исключительно честные люди, выступавшие с показаниями в суде, демонстрировали все эти признаки лишь потому, что сильно нервничали, а вовсе не потому, что лгали. Даже при моем многолетнем опыте выступлений с показаниями на судебных заседаниях, я по-прежнему испытываю нервозность всякий раз, когда занимаю место за свидетельской кафедрой, и поэтому признаки напряжения и стресса всегда необходимо расшифровывать в контексте.

Успокаивающие действия и дискомфорт

Работая в ФБР, я всегда во время допросов подозреваемых следил за успокаивающими элементами поведения, которые помогали мне формулировать вопросы и определять, что конкретно вызывало стресс у допрашиваемых. Несмотря на то что сами по себе успокаивающие действия не могут служить безусловным доказательством обмана (так как могут проявляться у невинных людей в состоянии нервозности), все же они становятся еще одним элементом мозаики, помогающим получить полную картину того, что на самом деле думает и чувствует человек.

Далее следует список из двенадцати правил, которым я следую и которые всегда соблюдаю, когда хочу прочесть успокаивающие невербальные сигналы в процессе межличностного взаимодействия. Советую и вам использовать эту или похожую стратегию для любых типов взаимодействия с людьми, будь то официальное расследование, серьезное выяснение отношений с членом семьи или встреча с деловым партнером.

1. Обеспечить хороший обзор. Когда я провожу интервью, допрос, собеседование или просто общаюсь с людьми, то не хочу, чтобы что-то мешало мне видеть человека полностью, так как не должен упустить какие-либо успокаивающие жесты или движения. Если, например,

человек успокаивает себя, вытирая ладони о колени, мне необходимо это видеть, а если между нами находится стол, то сделать это трудно. Каждый человек, чья работа связана с набором персонала, должен знать, что лучше всего выбирать для собеседования открытое пространство, где нет предметов, закрывающих обзор, чтобы иметь возможность наблюдать за всеми нюансами поведения кандидата.

2. Надо быть готовым к тому, чтобы увидеть успокаивающие действия. Какое-то количество успокаивающих элементов поведения всегда присутствует в общей массе повседневных невербальных сигналов, которые люди используют, пытаясь унять волнение. Когда моя дочка была маленькой, она помогала себе заснуть, играя со своими волосами. Накручивание прядей на пальцы, казалось, заставляло ее забыть обо всем на свете. Поэтому я надеюсь, что в течение дня у людей обязательно найдется достаточно более или менее серьезных причин для того, чтобы искать успокоения, так же как причин для того, чтобы дышать или приспособливаться к постоянно меняющейся окружающей обстановке.

3. Следует ожидать появления первоначальной нервозности. Первоначальная нервозность во время собеседования или трудного разговора — это нормальное состояние, особенно если речь идет о серьезных проблемах. Например, вопрос отца, сделал ли сынок все уроки, вряд ли вызовет такой стресс, как требование объяснить, почему отпрыска исключили из школы за плохое поведение.

4. Прежде всего, надо помочь человеку расслабиться. Для успешного проведения интервью, собеседования, важной встречи или серьезного выяснения отношений участникам обязательно нужно успокоиться и почувствовать себя комфортно. Каждый хороший интервьюер помнит об этом и дает человеку время на расслабление, прежде чем примется задавать вопросы или начнет обсуждать тему, способную вызвать стресс.

5. Следует определить базовую манеру поведения. После того как интенсивность успокаивающих движений уменьшится и стабилизируется на нормальном (для данного человека) уровне, интервьюер сможет использовать этот уровень как контрольную точку для оценки последующего поведения.

6. Отмечать все случаи усиленного использования успокаивающих движений. По ходу беседы вам необходимо фиксировать все формы

успокаивающего поведения и/или повышения их частоты или интенсивности, особенно когда они демонстрируются в ответ на конкретный вопрос или сообщение. Такое повышение позволяет предположить, что вопрос или сообщение почему-то спровоцировали успокаивающее поведение. Следовательно, затронутая тема заслуживает особого внимания и дальнейшего исследования. Очень важно правильно определить, какой именно раздражитель (вопрос, сообщение или событие) вызвал успокоительную реакцию, ибо в противном случае можно прийти к неверному заключению или повернуть беседу в неправильном направлении. Например, если во время собеседования при приеме на работу в ответ на вопрос о предыдущей должности кандидат начинает оттягивать воротник рубашки (успокаивающий жест «проветривания»), значит, данный вопрос вызвал у него настолько сильный стресс, что мозгу потребовалось восстановить спокойствие. Стало быть, эту тему необходимо рассмотреть подробнее. Такое поведение не обязательно указывает на обман, а просто говорит, что данная тема вызвала у человека стресс.

7. Задав вопрос, надо сделать паузу и наблюдать. Хорошие интервьюеры, так же как хорошие собеседники, не выстреливают вопросы длинными очередями, словно строчат из пулемета. Вам не хватит времени на то, чтобы распознать обман, если ваше нетерпение или неуважение вызовет враждебность у человека, с которым вы беседуете. После каждого вопроса наблюдайте за реакциями. Выдерживайте многозначительные паузы, чтобы интервьюируемый имел возможность подумать и отреагировать. Кроме того, вопросы следует формулировать таким образом, чтобы получать на них конкретные ответы, помогающие отделить правду от вымысла. Чем конкретнее поставлен вопрос, тем выше вероятность того, что он вызовет специфические невербальные сигналы, а поскольку вы уже разбираетесь в значении подсознательных движений, то сумеете повысить точность ваших оценок. К сожалению, принятая в правоохранительных органах практика обрушивать на подозреваемых град резких отрывистых вопросов часто вызывает у последних сильнейший стресс, а следовательно, в механизме подачи невербальных сигналов происходит сбой, что и заставляет делать ложные признания. Последние данные исследователей показывают,

что многие невинные люди сознаются в совершении преступлений и даже делают письменные признания только для того, чтобы положить конец интенсивным допросам, в ходе которых на них оказывается сильное давление. Так же поступают сыновья, дочери, супруги, друзья и работники, когда их с чрезмерным пристрастием расспрашивает родитель, муж, жена, компаньон или начальник.

8. Не позволять отвечающему отклоняться от темы. Интервьюеры должны помнить, что очень часто, когда люди просто разговаривают — рассказывают свой вариант истории, то они демонстрируют намного меньше полезных невербальных сигналов, чем в тех случаях, когда спрашивающий заставляет их говорить только по существу. Точно сформулированные вопросы вызывают автоматические поведенческие реакции, которые помогают правильно оценить искренность человека.

9. Не путать болтовню с правдой. Типичной ошибкой как начинающих, так и опытных следователей и интервьюеров является склонность приравнивать словоохотливость к правдивости. Когда люди отвечают на вопросы охотно, нам хочется им верить, но когда они ведут себя сдержанно, мы подозреваем их во лжи. Люди, которые предоставляют огромное количество информации и подробно описывают каждое событие или ситуацию, выглядят правдивыми, хотя на самом деле они могут просто как бы ставить дымовую завесу, чтобы скрыть факты или увести разговор в сторону от опасной темы. Доказательством правдивости служит не количество информации, а подтверждение содержащихся в ней фактов. Пока информация не получит подтверждения, она будет оставаться необъективной и пустой.

10. Учитывать, что уровень стресса постоянно колеблется. На основании многолетних исследований поведения подследственных я пришел к выводу, что когда человеку, отягощенному преступным знанием, задают трудный вопрос наподобие: «Вы когда-нибудь бывали в доме у м-ра Джонса?», то он по очереди демонстрирует две противоположные модели поведения. Первая из них является результатом стресса, вызванного вопросом. Услышав его, отвечающий подсознательно выполняет разные дистанцирующие движения, например он может спрятать стопы (отодвинуть от следователя), может отклонить корпус или стиснуть челюсти и сжать губы. За этим следует второй комплекс телодвижений, успокоительных реакций на стресс,

которые проявляются, когда он обдумывает вопрос или ответ, и могут включать такие сигналы, как прикосновение к шее, поглаживание носа или массаж шеи.

11. Точно определить причину стресса. Последовательная демонстрация двух моделей поведения, стрессовой и успокоительной, традиционно ошибочно ассоциируется с обманом. Это прискорбно, потому что эти проявления следует считать лишь тем, чем они являются — показателями стресса и потребности избавиться от него, и вовсе не обязательно связывать их с нечестностью. Конечно, у того, кто лжет, могут отмечаться эти модели поведения, но люди, которые нервничают, ведут себя точно так же. Порой мне приходится слышать, например, такие высказывания: «Если говорящий дотрагивается до своего носа, то значит, он лжет». Возможно, авторы этих заявлений правы в том, что обманщики часто дотрагиваются до носа, когда лгут, но то же самое делают честные люди под воздействием стресса. Даже отставной агент ФБР, когда его останавливают за превышение скорости и требуют объяснить, почему он нарушил правила, может дотронуться до носа (да, мне пришлось заплатить штраф). Поэтому не нужно торопиться и зачислять в обманщики всех, кто прикасается к своему носу. Ведь на каждого, кто дотрагивается до носа, когда лжет, приходится сотня тех, кто привык таким образом снимать стресс.

12. Помнить о том, что успокаивающие движения способны многое рассказать внимательному наблюдателю. Помогая нам распознавать состояние стресса, успокаивающие элементы поведения помогают выявлять темы, которые заслуживают внимания и требуют углубленного изучения. Применяя эффективные методы расспрашивания в процессе любого межличностного взаимодействия, мы можем вызывать и идентифицировать эти успокаивающие движения, а затем использовать их для того, чтобы лучше понять мысли и намерения человека.

Две главные характеристики невербального поведения, помогающие распознать обман

Что касается телесных сигналов, предупреждающих нас о возможности обмана, то при наблюдении за невербальным поведением в первую очередь следует обращать внимание на его согласованность и выразительность.

Согласованность

Ранее в этой главе я уже говорил о значении согласованности для оценки состояния комфорта в межличностном взаимодействии. Кроме того, согласованность играет важную роль в оценке вероятности обмана. Вам необходимо всегда следить за согласованностью между вербальными и невербальными сообщениями, между обстоятельствами текущего момента и тем, что говорит объект наблюдения, между событиями и эмоциями, и даже за согласованностью времени и пространства.

Человек, утвердительно отвечающий на вопрос, должен одновременно подтвердить сказанное соответствующим движением головы, и это движение не должно запаздывать. Типичным примером отсутствия согласованности является поведение человека, который утверждает: «Я этого не делал», в то время как его голова утвердительно кивает. Такая же несогласованность проявляется, когда человека спрашивают: «Вы ведь не станете нам лгать?», и в момент произнесения слова «нет» его голова едва заметно кивает. Если люди ловят себя на этой оплошности, то сразу изменяют направление движений головы, пытаясь исправить положение. Несвоевременные жесты выглядят неестественными и патетическими. Но чаще всего ложные утверждения вроде «Я этого не делал» сопровождаются заметно запаздывающим и невыразительным отрицательным движением головы. Поскольку в таких моделях поведения отсутствует согласованность и их демонстрация вызывает у человека явный дискомфорт, то они вполне могут служить признаками обмана.

Такое же внимание следует обращать на согласованность того, что говорится, с тем, что происходит в данный момент. Например, когда родители сообщают о похищении своего младенца, данное событие (похищение) должно согласовываться с их эмоциями. Обезумевшие от горя мать и отец, которые умоляют правоохранительные органы о помощи, должны делать особый акцент на каждой детали, демонстрировать всю глубину своего отчаяния, желание сотрудничать, готовность рассказывать и пересказывать всю историю, даже если это сопряжено с риском для них лично. Но когда с такими заявлениями обращаются люди, которые ведут себя спокойно, настаивают на собственной версии оценки события, не проявляют естественных для такого случая эмоций или больше заботятся о собственном

благополучии и о том, как они выглядят со стороны, то подобное поведение совершенно не согласуется с обстоятельствами и заставляет усомниться в их честности.

И наконец, следите за согласованностью между событиями, временем и местом. Человек, который с запозданием сообщает о каком-то драматическом событии, например об утонувшем друге, супруге, ребенке, или переезжает в другой регион, чтобы заявить о происшествии там, должен заслуженно попасть под подозрение. Таким же несогласованным, и поэтому подозрительным, является сообщение о событиях, которых человек не мог видеть с того места, где находился. Люди, которые лгут, не принимают в расчет фактор согласованности и несоответствие между их невербальными сигналами и рассказами, что в конце концов разрушает их планы. Согласованность — это одно из проявлений комфортного состояния, которое, как мы убедились, играет важную роль во время полицейских допросов и сообщений о преступлениях, но, с другой стороны, она создает основу для достижения успеха в обсуждении любых серьезных тем, когда необходимо своевременно распознать ложь.

Выразительность

Когда мы говорим, то естественным образом используем различные части тела (например, брови, голову, кисти рук, руки, торс, ноги и стопы) для акцентирования моментов, вызывающих у нас сильные чувства или эмоции. Наблюдать за выразительностью поведения очень важно, потому что выразительность — это универсальный признак искренности людей. Выразительность — это вклад лимбического мозга в процесс коммуникации, способ дать другим понять, насколько сильны наши чувства. И наоборот, когда лимбический мозг не поддерживает того, что мы говорим, наше поведение становится менее или совсем невыразительным. Как показывает мой (и не только мой) опыт, лжецы чаще всего не используют выразительные невербальные средства. Они включают свой когнитивный мозг, чтобы решить, что сказать и как обмануть, но редко думают о том, в какой форме представить ложь. Большинство людей, вынужденных лгать, просто не осознают, как много выразительности или акцентирования присутствует в повседневных разговорах. Когда лжецы пытаются сфабриковать ответ, их

выразительные движения выглядят неестественными или запаздывают, и они редко расставляют акценты там, где следует, или просто выделяют не самые важные места.

Выразительность проявляется как вербально, так и невербально. К вербальным выразительным средствам относятся громкость и высота голоса, интонация и повторы слов. Кроме того, мы используем невербальные средства, и эти выразительные элементы поведения могут оказаться даже более точными и полезными, чем слова, когда во время беседы или допроса нужно распознать правду или ложь. Люди, которым от природы свойственно использовать в разговоре кисти рук, усиливают свои высказывания экспрессивными жестами и порой доходят до того, что начинают стучать по столу. Другие акцентируют свои мысли с помощью кончиков пальцев, жестикулируя ими или прикасаясь к предметам. Поведение кистей рук служит дополнительным подтверждением честности в словах, мыслях и чувствах. Мимическими средствами усиления эмоциональной насыщенности сказанного являются поднятие бровей (изгибание их дугой) и расширение глаз.

Еще одно проявление выразительности — это наклон туловища вперед, когда нужно выказать заинтересованность. Если нужно подчеркнуть значимость или эмоциональность какого-то момента, то мы можем использовать движения, противоречащие закону гравитации: например, поднимаемся на носках. Когда люди сидят, они, чтобы подчеркнуть важные моменты, резко поднимают колено, а для дополнительного усиления эмоциональности хлопают по нему ладонью. Антигравитационные жесты, которые служат эмблемами выразительности и подлинности чувств, лжецы демонстрируют крайне редко.

С другой стороны, когда люди разговаривают, прикрывая рот ладонью или сдерживая мимические жесты, то это ослабляет выразительность и указывает на их недостаточную убежденность в своих словах. Многочисленные исследования подтверждают склонность людей контролировать выражение своего лица, сдерживать движения или демонстрировать другие формы дистанцирования, когда они не уверены в том, о чем говорят. Обманщики часто принимают задумчивый вид, прикасаясь пальцами к подбородку или поглаживая щеки, словно продолжают размышлять о том, что сказать. Это резко контрастирует с поведением честных людей, которые подкрепляют свои высказывания выразительными жестами. Обманщики тратят время на оценку своих слов и реакцию слушателей, а это несовместимо с честным поведением.

Характерные признаки обмана в невербальном поведении

Ниже представлены некоторые конкретные моменты, которые помогают использовать оценку выразительности как средство распознавания возможного обмана.

Нехватка выразительности в поведении кистей рук

Доктор Алдерт Врий и другие исследователи полагают, что недостаточно активные движения рук и отсутствие выразительности можно считать признаками обмана. Проблема в том, что эти параметры нельзя точно измерить, особенно в бытовой или официальной обстановке. Тем не менее старайтесь отмечать, когда они проявляются и в каком контексте, особенно если это происходит после того, как речь заходит о каких-то важных вещах. Любые внезапные изменения в манере движений указывают на усиление активности мозга. Когда человек перестает оживленно жестикулировать и его руки перестают двигаться, то для этого должна быть какая-то причина, например подавленное настроение или, возможно, обман.

Как показывает мой личный опыт допросов и собеседований, лжецы реже складывают руки «домиком». Кроме того, мое внимание всегда привлекают побелевшие костяшки пальцев человека, который держится за подлокотники кресла так, словно сидит в «кресле катапульты». К сожалению, для этого неуютно чувствующего себя человека катапультироваться из комнаты для допросов нет никакой

возможности. Многие следователи по уголовным делам сообщают, что когда голова, шея, руки и ноги человека почти не двигаются, а пальцы впиваются в подлокотники, то это поведение свидетельствует о высокой вероятности обмана, но опять же, не может служить доказательством того, что он лжет (см. рис. 88).



Рис. 88. Когда человек сидит так, словно в кресле катапульты, и долго сохраняет неподвижность, то это свидетельствует о сильном стрессе и дискомфорте.

Следует отметить и тот факт, что когда люди выступают с ложными декларативными заявлениями, то они избегают прикосновений не только к другим людям, но и к предметам, таким как свидетельская кафедра или стол. Я никогда не видел и не слышал, чтобы человек, который лжет, выкрикивал утвердительно: «Я этого не делал» — и одновременно стучал кулаком по столу. Обычно все, что мне приходится слышать и наблюдать, это очень тихие, маловыразительные утверждения, сопровождаемые такими же невыразительными жестами. Людям, которые лгут, не хватает убежденности и уверенности в том, что они говорят. Несмотря на то что их думающий мозг (неокортекс) решает, что сказать, чтобы ввести слушателя в заблуждение, их эмоциональный мозг (лимбическая система — честная часть мозга) просто не соглашается участвовать в обмане и поэтому не подкрепляет их заявления выразительными невербальными сигналами (жестами). С чувствами лимбического мозга справиться сложно. Попробуйте улыбнуться человеку, который вам не нравится. Сделать это будет крайне трудно. Так же как фальшивая улыбка, ложные заявления сопровождаются невыразительными или пассивными невербальными сигналами.

«Просительная» поза

Поза, при которой человек разводит и выставляет перед собой руки ладонями вверх, называется «просительной» (или «молитвенной») (см. рис. 89). Верующие обращают ладони к Богу, чтобы попросить милости. Похожим образом ведут себя солдаты, которые поднимают руки и держат их ладонями вверх, когда сдаются в плен. Такое же поведение можно наблюдать у людей, которым очень хочется, чтобы вы им поверили. Когда в разговорах с вами люди будут делать декларативные заявления, обращайте внимание на то, как они держат руки: ладонями вверх или вниз. В ходе будничных обсуждений, когда никто не намерен яростно отстаивать свою точку зрения, ладони собеседников могут быть повернуты в любую сторону.

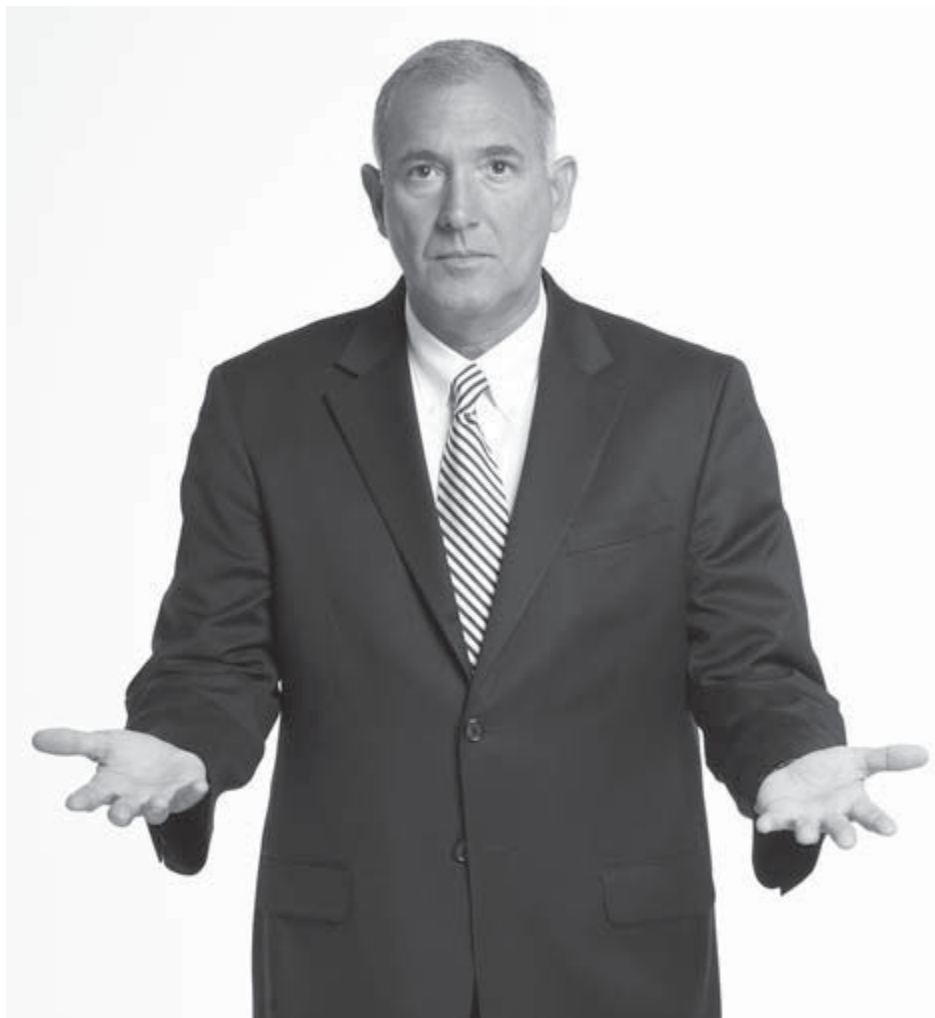


Рис. 89. Ладони, развернутые вверх в «просительной» позе, обычно означают, что человеку хочется, чтобы ему поверили или с ним согласились. Это жест подчинения и неуверенности.

Однако когда человек делает страстное и утвердительное заявление, вроде «Вы должны мне поверить, я ее не убивал», то кисти его рук должны быть повернуты ладонями вниз (см. рис. 90). Если в этот момент ладони смотрят вверх, словно человек умоляет, чтобы ему поверили, то лично я нахожу такое заявление подозрительным. Не претендуя на истину в конечной инстанции, я все же склонен ставить под сомнение любые декларативные заявления, авторы которых держат руки ладонями вверх. Повернутые вверх ладони не являются знаком утверждения, а означают просьбу поверить. Тем, кто говорит

правду, не нужно умолять, чтобы им поверили. Они просто делают заявление и на том стоят.



Рис. 90. Когда человек, делающий заявление, держит руки ладонями вниз, его слова кажутся более и уверенными, и убедительными, чем те же слова, произнесенные в просительной позе.

«Территориальное» поведение и обман

Когда мы чувствуем себя уверенно и комфортно, то стараемся захватить как можно больше места. Чем меньше у нас уверенности, тем меньше пространства мы занимаем. В экстремальных ситуациях люди, испытывающие дистресс, могут сложить руки и ноги и прижать их к туловищу, приняв так называемую «позу зародыша». Во время разговора на трудную тему или допроса люди могут принимать

разнообразные позы замкнутости: переплетать руки и/или лодыжки так сильно, что на них даже глядеть больно. Советую обращать особое внимание на драматические изменения в положении тела, которые могут служить признаками обмана, особенно когда они происходят одновременно со сменой темы разговора.

Когда мы уверены в своем мнении или в своих словах, то обычно расправляем плечи и выпрямляем спину, демонстрируя бесстрашие. Когда люди ведут себя неискренне или лгут, они подсознательно сутулятся или вжимаются в сиденье, словно пытаются ускользнуть от того, что говорится, — даже если это говорят они сами. Если человек чувствует опасность или не уверен в себе, в своих мыслях или убеждениях, то это отражается на его позе: чаще всего такие люди слегка сутулятся, а некоторые как бы пытаются втянуть голову в плечи. Понаблюдайте за тем, как эту «позу черепахи» принимают люди, которые чувствуют себя некомфортно и пытаются спрятаться на открытом месте. Это верный признак тревоги и дискомфорта.

Пожимать плечами

Несмотря на то что каждый человек время от времени пожимает плечами, когда в чем-то сомневается, но лжецы, которые не уверены в себе, пожимают плечами не так, как все. Их пожатие плечами выглядит слишком коротким и принужденным, поскольку демонстрирующий его человек недостаточно убежден в том, что ему нужно выразить. Когда человек приподнимает только одно плечо или подтягивает оба плеча почти к самым ушам, словно пытаясь втянуть голову в плечи, то это знак сильного дискомфорта, который иногда можно заметить у тех, кто собирается солгать в ответ на вопрос.

Заключительные замечания

Как я уже указывал в начале этой главы, результаты проведенных за последние двадцать лет исследований позволяют утверждать, что не существует никаких невербальных сигналов, которые однозначно и сами по себе означали бы, что человек лжет. Как говорит мне мой друг, известный эксперт по распознаванию лжи, д-р Марк Франк: «К сожалению, Джо, когда нужно увидеть ложь, мы не можем надеяться на „эффект Пиноккио“». И с этим я вынужден покорно согласиться. Следовательно, когда необходимо отделить правду от вымысла,

поведенческие сигналы могут оказать нам реальную помощь лишь в качестве признаков комфорта или дискомфорта, согласованности и выразительности. Их можно использовать только как руководство к действию или парадигму и никак иначе.

Если невербальные сигналы человека указывают на дискомфорт и им недостает выразительности и согласованности, то в лучшем случае такой человек плохо владеет навыками общения, а в худшем — пытается вас обмануть. Дискомфорт может быть вызван разными причинами, включая антипатию между участниками дискуссии, обстановку, в которой происходит разговор, нервозность процедуры собеседования или допроса. Кроме того, он может быть результатом виновности, преступного знания, необходимости скрыть информацию или простой лживости. Вариантов много, но теперь, когда вы знаете, как следует задавать людям вопросы, распознавать признаки дискомфорта, и понимаете, почему важно анализировать поведенческие сигналы в контексте, то у вас, по крайней мере, есть отправная точка. Но только дальнейшие расспросы, наблюдения и подтверждение дополнительными фактами помогут нам убедиться в правдивости предоставляемой информации. Мы не можем запретить людям лгать, но зато можем быть начеку, когда они попытаются нас обмануть.

И последнее — по счету, но не по важности: не торопитесь навешивать на человека ярлык лжеца, когда у вас недостаточно информации или результатов наблюдений. Стоит ли говорить, как много хороших взаимоотношений было разрушено скоропалительными выводами. Помните, что когда речь идет о том, чтобы распознать обман, то даже у самых лучших экспертов, включая меня, вероятность оказаться правым или ошибиться примерно одинакова. Как говорится, выше головы не прыгнешь!

Глава девятая

Несколько мыслей в завершение

Одна знакомая недавно рассказала мне историю, которая как нельзя лучше соответствует теме этой книги и, в придачу ко всему, поможет вам сэкономить немало усилий, если вам когда-нибудь придется разыскивать какой-нибудь адрес в городке Корал-Гейблс, штат Флорида. Моя знакомая повезла свою дочку на фотосессию в Корал — Гейблс, который находится в нескольких часах пути от их дома в Тампе. Так как она никогда не бывала там прежде, то заблаговременно изучила городок по карте, чтобы выбрать самый удобный маршрут. Все шло хорошо, пока они не прибыли в город и не начали искать таблички с названиями улиц. Их не было. Моя знакомая двадцать минут кружила по перекресткам, но не увидела ни одной таблички. Наконец, в полном отчаянии, она остановилась у заправки и спросила, как тут люди определяют, на какой улице находятся. Владелец не удивился ее вопросу. «Вы не первая, кого это интересует, — сочувственно кивнул он. — Когда доедете до перекрестка, смотрите вниз, а не вверх. Названия улиц написаны на невысоких квадратных бетонных блоках, которые стоят рядом с бордюром тротуара». Моя знакомая последовала его совету и уже через несколько минут добралась до места назначения. «Ничего удивительного, — заметила она. — Я искала таблички на высоте двух метров над землей, а не двадцати сантиметров... Но больше всего меня поразило то, — добавила она немного погодя, — что как только я узнала, как искать и куда смотреть, то эти необычные дорожные знаки сразу стали бросаться в глаза. Мне без труда удалось найти дорогу».

Эта книга тоже рассказывает о знаках. Что касается поведения людей, то в нем используются знаки двух основных типов — вербальные и невербальные. Всех нас учат в первую очередь искать и распознавать вербальные знаки. Они похожи на таблички с названиями улиц, которые установлены на столбах и хорошо видны нам, когда мы проезжаем по улицам незнакомого города. Но существуют еще и

невербальные знаки, которые тоже всегда присутствуют в поведении, но остаются незамеченными для многих, потому что нас не учили искать и понимать знаки, расположенные под ногами. Но самое удивительное в том, что как только мы научимся обращать внимание на невербальные знаки и читать их, то с нами произойдет то же самое, что с моей знакомой, которая отметила: «Как только я узнала, как искать и куда смотреть, то эти необычные дорожные знаки сразу стали бросаться в глаза. Мне без труда удалось найти дорогу».

Надеюсь, что через понимание невербального поведения вы сможете прийти к более ясному и глубокому пониманию окружающего нас мира, обретете способность видеть и слышать два языка — словесный и бессловесный, которые переплетаются, чтобы создать яркий, богатый узор, сотканный из опыта человеческого общения во всем его восхитительном многообразии. Это достойная цель, и я уверен в том, что если вы приложите достаточно усилий, то сможете ее достичь. Теперь в вашем распоряжении есть главное, что для этого требуется. У вас есть знание, которое будет обогащать ваши межличностные взаимоотношения всю вашу жизнь. Желаю вам в полной мере насладиться знанием того, что говорит тело, знанием, которому я посвятил всю свою жизнь и эту книгу.

Джо Наварро
Тампа, штат Флорида,
США



Your gateway to knowledge and culture. Accessible for everyone.



z-library.se

singlelogin.re

go-to-zlibrary.se

single-login.ru



[Official Telegram channel](#)



[Z-Access](#)



<https://wikipedia.org/wiki/Z-Library>